



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA
TURÍSTICA RIVER PEOPLE CIA. LTDA. EN EL CANTÓN TENA
PROVINCIA DE NAPO, AÑO 2016.

AUTORA:

JENNIFER KATHERINE BONILLA TRUJILLO

TENA-ECUADOR

2016

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que, el presente trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Srta. JENNIFER KATHERINE BONILLA TRUJILLO, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez
DIRECTOR

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, JENNIFER KATHERINE BONILLA TRUJILLO, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciado.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 23 de Septiembre de 2016

Jennifer Katherine Bonilla Trujillo

C.I. 150060652-8

DEDICATORIA

Mi título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada, quiero dedicar:

Al forjador de mi camino, mi padre celestial, el que me acompaña siempre y gracias a su divinidad me permite disfrutar de este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Mercy del Rocio Trujillo Guadalupe, por ser el pilar fundamental en mi vida y por demostrarme siempre su amor, cariño y apoyo incondicional.

A mi padre Mario Efraín Bonilla Tejada, por compartir momentos significativos, por su apoyo moral y su rígido carácter que me impulsa a cumplir mis objetivos.

A mi hermano Mario Alexander Bonilla Trujillo, por los grandes lotes de felicidad, complicidad y diversas emociones que hemos compartido.

En memoria a mi abuelita Rosalía Tejada, a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntas, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

Con infinito Amor.

Jennifer Katherine Bonilla Trujillo

AGRADECIMIENTO

Mientras más difícil se haga el camino, dios multiplicara mis fuerzas, y mientras más fuertes se hagan mis pruebas, más grande será mi victoria.

Quiero expresar mi agradecimiento:

A mi querida Universidad la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de la cual llevaré muy en alto su nombre, mi persevero reconocimiento por a verme dado la oportunidad de formarme íntegramente en sus aulas y hoy ser una profesional que estoy segura poder desempeñarme eficientemente en la vida laboral y enfrentar los retos del nuevo milenio.

A su coordinador el Lic. Mario Efraín Bonilla Tejada quien supo conducir eficientemente el legado Politécnico dentro de la provincia de Napo.

A River People Cía. Ltda., por brindarme la oportunidad de realizar mí Trabajo de Titulación confiando toda su experiencia e información de forma total y sin reserva de su actividad empresarial.

A mis tutores, el Ing. Edwin Patricio Pombosa Junes e Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido personas de gran sabiduría que, como director y miembro de esta tesis, me han orientado, apoyado y corregido en mi labor, con un interés y una entrega que han sobrepasado, todas las expectativas que, como alumna, deposité en su persona.

Jennifer Katherine Bonilla Trujillo

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificado del tribunal	ii
Declaración de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice general	vi
Índice de tablas	ix
Índice de ilustraciones	x
Resumen ejecutivo	xii
Summary	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema	5
1.1.2 Delimitación del Problema	5
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1 Antecedentes Históricos	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.2.1 Control Interno	10
2.2.2 Características e Importancia del Control Interno	10
2.2.3 Elementos del Control Interno	11
2.2.4 Objetivos del Control Interno	12
2.2.5 Clases de Control Interno	12
2.2.6 Evaluación del Control Interno	16
2.2.7 Métodos de control interno	17
2.2.8 Identificación de los Riesgos	19
2.2.9 Organigrama	25
2.2.10 Clasificación de los organigramas	26
2.2.11 Manuales	30
2.2.12 Tipos de manuales	30

2.2.13	Diagramas de Flujo	33
2.2.14	Diagrama de procedimiento o de flujo	34
2.2.15	Simbología	35
2.2.16	Eficiencia y eficacia	40
2.2.17	Calidad	40
2.3	IDEA A DEFENDER	41
2.3.1	Idea General	41
2.3.2	Ideas Específicas	41
2.3.3	Variables	42
	CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	43
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	43
3.2.1	De campo	43
3.2.2	Bibliográfico – Documental	43
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.3.1	Población.....	44
3.3.2	Muestra.....	44
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	45
3.4.1	Métodos de Investigación	45
3.5	RESULTADOS.....	47
3.5.1	Resultados de las encuestas a los clientes	47
3.5.2	Encuesta a los empleados de la Empresa RIVER PEOPLE.....	55
3.5.3	Entrevista al Gerente – Propietario	65
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	68
4.1	TEMA DE LA PROPUESTA	68
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	68
4.2.1	Datos generales de la empresa	68
4.2.2	Reseña histórica	69
4.2.3	Conformación jurídica	69
4.2.4	Diagnostico general mediante la matriz FODA	70
4.2.5	Normativa legal.....	75
4.2.6	Misión	76
4.2.7	Visión	76
4.2.8	Valores y principios	76
4.2.9	Objetivos	78
4.2.10	Organigrama estructural.....	79
4.2.11	Manual de funciones	79

4.2.12	Manual de procesos.....	87
4.2.13	Entrevistas que se generaron para los procesos	134
	CONCLUSIONES	145
	RECOMENDACIONES	146
	BIBLIOGRAFÍA	147
	ANEXOS	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Simbología para la realización de diagramas	35
Tabla 2: Muestra y población	43
Tabla 3: Datos Generales de la empresa	67
Tabla 4: Nómina de Socios	69
Tabla 5: Análisis de factores internos	70
Tabla 6: Análisis de factores externos	71
Tabla 7: Matriz FODA	73
Tabla 8: Valores de la empresa	76
Tabla 9: Identificación de responsables del proceso de selección y contratación de personal	88
Tabla 10: Identificación de responsables del Proceso de contratación de bienes y servicios	93
Tabla 11: Identificación de responsables del proceso de firmas de convenio	97
Tabla 12: Identificación de responsables del proceso de pagos a proveedores	105
Tabla 13: Identificación de responsables del proceso de cobros a clientes	110
Tabla 14: Identificación de responsables del proceso para el manejo de bancos	115
Tabla 15: Identificación de responsables del proceso para el manejo de activos fijos	119
Tabla 16: Identificación de responsables del proceso de guías 1	123
Tabla 17: Identificación de responsables del proceso de guías 2	126

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Objetivos del Control Interno	12
Ilustración 2: Proceso que debe seguir la evaluación de control interno	19
Ilustración 3: Ud. hace una reserva antes de llegar a River People.....	47
Ilustración 4: Se respeta la reserva realizada	48
Ilustración 5: La atención de la empresa es con transporte.....	48
Ilustración 6: Al llegar a la empresa le dan la bienvenida y le registran.....	49
Ilustración 7: En la empresa le dan a conocer los itinerarios y horarios	50
Ilustración 8: Después de una jornada se hace un registro de actividades cumplidas.....	51
Ilustración 9: El pago lo hace de manera anticipada.....	52
Ilustración 10: Recibe una factura por el pago del servicio	52
Ilustración 11: Le explican el desglose de la factura	53
Ilustración 12: Le ayudan con la logística cuando sale de la concentración	54
Ilustración 13: Define procesos para la contratación de personal	55
Ilustración 14: Existe capacitación e inducción al personal.....	56
Ilustración 15: Se lleva contabilidad de acuerdo a los requerimientos por el SRI.....	56
Ilustración 16: Se tiene definido un flujo-grama para la contratación de bienes y servicios	57
Ilustración 17: Existe control previo antes del pago a proveedores	58
Ilustración 18: Se tienen definido los requisitos legales para la firma de convenios	59
Ilustración 19: Se lleva un registro de clientes y proveedores	60
Ilustración 20: Se lleva un registro de clientes y proveedores	61
Ilustración 21: Se realiza controles de los estados de caja en libro bancos.....	62
Ilustración 22: Está estructurado un orden adecuado para los guías de acuerdo a los objetivos	63
Ilustración 23: Se tiene implementado un sistema de control interno en River People	64
Ilustración 24: Estaría Ud. de acuerdo en mejorar los sistemas de control interno de la Empresa	65
Ilustración 25: Entrevista el gerente.....	66
Ilustración 26: Organigrama estructural.....	79
Ilustración 27: Factura recibida por la convocatoria.....	89
Ilustración 28: Lista de candidatos.....	90
Ilustración 29: Contrato	91
Ilustración 30: Cotización	94
Ilustración 31: Factura recibida.....	95
Ilustración 32: Propuesta de convenio	98
Ilustración 33: Convenio	101

Ilustración 34: Lista de Proveedores.....	106
Ilustración 35: Comprobante de retención por el pago a proveedor	107
Ilustración 36: Factura por el pago a proveedor.....	108
Ilustración 37: Lista de clientes.....	111
Ilustración 38: Factura de cobro a clientes.....	112
Ilustración 39: Comprobante de retención de cobro a clientes	113
Ilustración 40: Conciliación bancaria.....	116
Ilustración 41: Proforma -activo fijo.....	120
Ilustración 42: Acta de entrega recepción	121
Ilustración 43: Itinerario.....	124
Ilustración 44: Orden de salida	127
Ilustración 45: Informe de guía	128
Ilustración 46: Pago al Guía.....	129
Ilustración 47: Comprobante de retención por el pago a guía.....	130

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación es de un diseño del sistema de control interno para la empresa turística River People Cía. Ltda. En el cantón Tena provincia de Napo, año 2016; el propósito de ésta empresa es prestar un servicio turístico de calidad, brindando espacios recreacionales rodeado de naturaleza, dando la oportunidad de vivir a los turistas una experiencia formidable; el trabajo fue de tipo cuali-cuantitativo, se utilizaron métodos de campo y revisión bibliográfica; para obtener la información se utilizaron encuestas dirigidas a clientes y empleados y entrevista para el Gerente de la Empresa; se detectó que debido a la demanda, la empresa tiene la necesidad de implementar controles que permitan mejorar el servicio que presta y su prestigio a través de la optimización de recursos, por lo que se deberán desplegar procesos de control interno en la empresa el mismo que permitirá analizar los siguientes puntos; ambiente de control y trabajo, evaluación, actividades de control, información y comunicación y supervisión, mismos que ayudaran a mejorar las actividades del personal, pues contarán con lineamientos y pasos que guíen el trabajo a realizarse, permitiendo a las autoridades de la empresa mantener un control del cumplimiento de las actividades y tomar mejores decisiones.

PALABRAS CLAVES: DISEÑO, CONTROL INTERNO, EMPRESA TURÍSTICA RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The current research is a Design of Internal Control System for the tourist company River People Ltd. In Tena canton province of Napo 2016; the purpose of this company is to offer a touristic service of quality, giving recreational spaces surrounded of nature, offering a great experience; due to the demand the company needs to implement controls that improve the service and its prestige throughout the optimization of resources, for spreading out internal control processes in the company the same will allow to analyse the following aspects: environment of control and work, evaluation, control activities, information and communication, and supervision, the same will help to improve the staff activities, so they will have guidelines and steps that guide the work that it will carry out, allowing to the directors of company to keep the fulfillment of activities and making better decisions.

KEY WORDS: DESIGN, INTERNAL CONTROL, TURISTIC COMPANY RIVER PEOPLE LTD.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, se encuentra orientado a un diseño del sistema de control interno para la empresa turística River People Cía. Ltda. En el cantón Tena provincia de Napo.

Se considera al control interno como una herramienta que permite a una Empresa o Institución, proteger y resguardar los recursos sean estos activos y pasivos; lo que facilitará mantener al día la situación contable, los inventarios así como también las obligaciones que deben cumplir, ya que es importante para evitar problemas con los organismos de control, que pueden hacer hasta cerrar una Empresa.

El trabajo, se encuentra dividido en cuatro capítulos que se detalla a continuación:

En el capítulo I, se define el problema, el planteamiento del problema, la formulación del problema, la delimitación del problema, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos, se contextualiza el problema, se justifica las razones para realizar el trabajo de investigación, tomando en cuenta el impacto que debe generar; se define un objetivo general que concuerda con el tema del trabajo y los objetivos específicos que apoyan para fortalecer la justificación del trabajo.

En el capítulo II, se precisa el marco teórico, los antecedentes investigativos, antecedentes históricos, la fundamentación teórica el mismo que sirve para sustentar el trabajo investigativo, además mencionamos la idea a defender y sus respectivas variables; para estructurar el marco teórico, se revisan: libros, folletos, revistas, páginas del internet, que enriquecen los conocimientos de la investigadora en el tema propuesto; además se formula una idea inicial a defender que es como una hipótesis que debe comprobarse.

En el capítulo III, se detalla el marco metodológico, que está conformado por la modalidad de la investigación, los tipos de investigación, la población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos y se presentan los resultados; este capítulo, es como un medio de verificación de lo que se hizo, que metodología, tipo y modalidad de

investigación, se indica la población y muestra investigada, se muestran los resultados de las encuestas analizados, tabulados y con gráficos estadísticos.

En el capítulo IV, se puntualiza el marco propositivo con los siguientes aspectos; tema de la propuesta, el contenido de la propuesta conformado por los siguientes subtema: datos generales de la empresa, reseña histórica, conformación jurídica, el análisis del FODA, normativa legal, misión, visión, valores y principio, objetivos, organigrama estructural, manual de funciones, manual de procesos, entrevistas que se generaron para los procesos y finalmente los métodos de evaluación de los procesos, conclusiones y recomendaciones, anexos del trabajo investigativo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa RIVER PEOPLE CÍA. LTDA, clasificada como Empresa privada, dado la procedencia de su capital, que presta servicio en el sector turístico y como la mayoría de Empresas públicas y privadas tiene problemas con el manejo administrativo-financiero, ya que no manejan sistemas de control interno como se lo hace en las Empresas Públicas, pues es opcional la aplicación de las normas de control interno propuestas por la Contraloría General del Estado.

Es así como las Empresas Privadas, no operan con sistemas de manejo financiero y contable automatizado, en línea como en las Instituciones públicas, éstas generan su propio sistema de manejo administrativo – financiero, de acuerdo a la conveniencia y necesidades, lo que hace que en muchas ocasiones el capital social destinado a un objetivo se tenga que utilizar en otros gastos, dejando al componente inicial sin fondos.

Los contadores generan informes poco confiables inclusive con la aceptación de la Gerencia, ya que de esta manera evaden el pago de impuestos, sin descubrir el estado de pérdidas, que aparece cuando ya está en una situación deplorable que prácticamente es irrecuperable, todo estos riesgos tiene la Empresa RIVER PEOPLE CÍA. LTDA; ya que no cuenta con sistemas adecuados de control interno en lo que corresponde a bienes y servicios que posee; de igual manera en el balance de situación actual, faltando este control interno la empresa deja de cumplir los fines para la que se estructuró que es la atención a los turistas.

La gestión de impuestos y otras obligaciones de las Empresas Privadas, deben pagarse en períodos determinados y de acuerdo a la generación de utilidades, la idea de los particulares es tratar de evadir el pago de estas obligaciones, sin embargo en el proceso de logro de este objetivo, se forman otros problemas como: pago innecesario de guías turístico; pago por servicios contratados pero no utilizados, los mismos que generan mayores gastos que las utilidades creadas por evasión de impuestos.

La vinculación de lo financiero, también tiene que ver con la formación y los valores que se definen en el departamento de talento humano, en RIVER PEOPLE no se cuenta con personal con formación profesional y que tenga experiencia en el manejo financiero y contable, desconocen de sistemas de administración de otros recursos, además de que no se cuenta con un código de ética, que constituya en herramienta para reducir en algo los actos corruptos de los empleados.

Analizando los componentes del control interno que son eficiencia, eficacia y calidad, que además concuerda con lo que son las normas de control interno; se debe indicar que en la Empresa RIVER PEOPLE CÍA LTDA, en muchas ocasiones se utilizan gran cantidad de recursos y los resultados son poco satisfactorios, es decir que existe poca eficiencia, por ejemplo se capta un grupo de turistas, se contratan varios servicios que al final no se utilizan ya que las preferencias de los visitantes son otras.

Así mismo falta eficacia, ya que los compromisos no se cumplen en los tiempos previstos, situación que es desagradable para los turistas que al encontrar este problema, no regresan y la Empresa pierde protagonismo en el mercado turístico tanto local, nacional como Internacional.

Uno de los propósitos del control interno es vincular también con lo que se denomina la calidad total, que consiste en estructurar adecuadamente los procesos especialmente en lo que tiene que ver con la atención al cliente; por lo que se conoce existen clientes que después de una visita no regresan, ya que no sienten satisfechos del servicio prestado, esta situación incide en el crecimiento de la Empresa, ya que especialmente el extranjero lleva el mensaje a otros y recomienda o no que utilice el servicio, es decir es una carta de presentación de la Empresa, que no ha sido potencializado y se continúan trabajando de manera tradicional, sin tener procesos adecuados de control interno en lo que tiene que ver a la atención al cliente, para obtener un prestigio en lo que es calidad.

A RIVER PEOPLE CÍA LTDA; le hace falta sistemas de administración financiera, para ser una empresa líder en el mercado del servicio turístico, ya que de estas acciones, depende el logro de los objetivos.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide el diseño del sistema de control interno en la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos en la empresa turística RIVER PEOPLE CIA. LTDA del cantón Tena Provincia de Napo, año 2016?

1.1.2 Delimitación del Problema

- Campo: Administrativo
- Área: Control Interno
- Aspecto: Diseño del sistema de control interno

Delimitación espacial

El trabajo se realizó en la Empresa Turística RIVER PEOPLE CIA. LTDA., ubicada en la provincia de Napo, Cantón Tena, parroquia Tena, barrio Los Papiros calle Vía Inchillaqui a 1 kilómetros del puente de Archidona, ruc 1591701548001.

Delimitación temporal

El trabajo revisó los procesos Administrativos, Financieros y Operacionales de la Empresa turística RIVER PEOPLE CIA. LTDA., en el período del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2016.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La **importancia** de trabajar en el mejoramiento de los sistemas de control interno en la Empresa RIVER PEOPLE CIA LTDA; se relaciona con la eficiencia, eficacia y calidad; es decir que se identifican los procesos en los que se tienen problemas y se generan estrategias para mejorar, lo que implicaría la utilización de recursos de manera adecuada, reducir tiempos en la atención y prestar un servicio de calidad al turista que llega a Tena y utiliza los servicios de la Empresa, además le va a permitir reducir costos e incrementar las utilidades.

La **utilidad** del trabajo de investigación, se sustenta en los aportes que se hacen para que cambien sus sistemas tradicionales de control interno, además de identificar los procesos que rutinariamente realizan en la Empresa en el quehacer diario, en este caso se proponen modificaciones en los patrones rutinarios de las operaciones, los mismos que benefician directamente a la Empresa, puesto que gana prestigio en el mercado turístico y además se vuelve más competitiva.

En lo **metodológico**, se trata de utilizar las normas de control interno vinculadas a la contraloría general del estado que es de aplicación obligada para las Instituciones públicas y los métodos COSO, que se utilizan para realizar las auditorías, pero son instrumentos útiles que guían el trabajo de investigación, así como también facilitan implementar los nuevos modelos de procesos en la propuesta que se realice y que debe ser **práctica**, es decir aplicable a la realidad de la Empresa, puesto que existen tantos libros sobre lo que es control interno, pero ninguno particular a una Empresa dedicada a la actividad turística.

La propuesta es **factible** de ejecutarse, ya que se cuenta con la aceptación del Gerente de RIVER PEOPLE CÍA LTDA; el mismo que presta las facilidades para hacer el diagnóstico inicial, revisar la documentación existente, dialogar y encuestar a los empleados y también facilita dialogar con los turistas, en lo que es la fase de obtención de la información primaria, que es el punto de partida para hacer una propuesta que genere resultados satisfactorios en un corto tiempo; además se cuenta con suficiente bibliografía sobre el tema de control interno tanto en: libros, revistas, internet o otros medios de consulta; también se cuenta con los recursos técnicos y financieros para realizar el trabajo de investigación.

La **contribución**, será el Diseño del sistema de control interno, que consistirá en la identificación de cada uno de los procesos, analizar como lo están haciendo y proponer modelos o estrategias nuevas para mejorar estos procesos, todo en favor de la Empresa RIVER PEOPLE CÍA LTDA.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar el sistema de control interno en la empresa turística RIVER PEOPLE CIA. LTDA. en el cantón Tena provincia de Napo, año 2016, para evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos internos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico inicial de la estructura y los sistemas de control interno que se implementan en RIVER PEOPLE, en lo que es gestión administrativa financiera.
- Evaluar el estado actual de los procesos internos tanto administrativos como financieros, que tiene implementados la Empresa RIVER PEOPLE CIA LTDA.
- Diseñar un sistema de control interno, aplicable a la gestión administrativa y financiera de la Compañía, con tendencia a seguir creciendo en el mercado local y nacional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Con la finalidad de fundamentar el presente trabajo investigativo se ha considerado conveniente indagar acerca de los enfoques que tiene diferentes autores con relación a otros trabajos relacionados al tema de titulación propuesto, a continuación se dan a conocer los puntos de vista de los mencionados investigadores.

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Tesis previa la Obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Autora: Huilca Alvarez, Sofia Daniela.

Tema: Diseño de un manual de control interno para el área contable de la empresa molinos el Fénix de la ciudad de Riobamba.

El presente trabajo investigativo es el Diseño de un sistema de Control Interno para la Empresa molinos el Fénix de la ciudad de Riobamba, siendo su objetivo principal proporcionar a la compañía una herramienta para el fortalecimiento de sus áreas; se utilizó diferentes metodologías y se realizó la identificación de componentes y subcomponentes, posteriormente se describió cada uno de los procesos de la empresa. Se concluye con eficacia implementando en un corto plazo el presente manual de control, que le permita a la empresa detectar oportunamente riesgos innecesarios y tomar medidas de control oportunas. (Huica Alvarez, 2010)

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Tesis previa la Obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Autores: Cabrera Rivera, Inés Edelmira Jiménez Salazar, Miriam Cecibel .

Tema: Diseño de Procedimientos de Control Interno orientado a Minimizar Riesgos y Optimizar Recursos en el Área Administrativa y Financiera en la Empresa Puebla Chávez y Asociados Cía. LTDA. De la ciudad de Riobamba, para el año 2012.

Esta investigación permitirá mejorar el control interno dentro de la entidad y contribuir al desarrollo eficiente de sus operaciones permitiéndole a la gerencia la facilidad de la toma de decisiones contribuyendo al logro de los objetivos. El diseño se realizó mediante la representación gráfica de flujo gramas identificando claramente las diferentes actividades que deben ser ejecutadas por las aéreas, se obtuvo como resultado que la misma no cuenta con un reglamento interno, no dispone de un manual de funciones, estructura organizativa que desconoce el personal, no existe claridad en la misión, visión, objetivos, metas y políticas, lo que perjudica los resultados de sus actividades. Se propone implementar el diseño de control interno, esto proporcionara una optimización adecuada de los recursos administrativos y financieros, generando un ambiente de confianza mutua de tal manera que la entidad pueda desarrollarse a largo plazo. (Cabrera Rivera, 2013)

Universidad Central del Ecuador

Tesis de grado previo al obtención del título de Licenciada en Auditoría.

Autora: Lema Guamán, María Raimunda.

Tema: Control Interno para el correcto funcionamiento de la confederación Nacional de Organizaciones Campesinas, indígenas y negras - FENOCIN de la ciudad de Quito.

Es una organización nacional que recibe financiamiento de Suecia, Holanda, España, Estados Unidos, Bélgica y apoyo del gobierno ecuatoriano por medio del Ministerio de Agricultura, Secretaría de Pueblos, CODENPE. Se estudió los componentes del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control, los mismos que permitieron medir el grado de cumplimientos de la misión, visión, objetivos, políticas, procesos, planes operativos, estructura organizacional, división de funciones y liderazgo a través de indicadores. Se determinó medidas para salvaguardar los recursos a través del tercer componente de control interno de acuerdo al método COSO además se aplicó

cuestionarios de control interno a los demás componentes. Se adjunta recomendaciones de acuerdo a los puntos de control interno, los procedimientos para el desembolso y justificación de fondos, organigrama estructural propuesto, políticas que deberá manejar la confederación, y formato para el control de inventario de activos de la Confederación. (Lema Guamán, 2011)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Control Interno

Según (Flores, 2015); El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración.

Entonces el control interno, es un plan de organización, es una estrategia para asegurar de que los recursos que dispone una Empresa sean administrados adecuadamente, se convierte como en una norma de control interno.

2.2.2 Características e Importancia del Control Interno

Según (Chacón, 2011); La importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumieran de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, etc. En consecuencia, se originan

problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas.

La importancia del control interno, está en que permite prevenir el riesgo ante agentes internos y externos, que pueden afectar en el cumplimiento de los objetivos Institucionales y la mejora de Empresa en su nivel competitivo, en el mercado.

Para (Abán, 2010) “El Control Interno es: el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, establecidos por la autoridad superior, diseñados con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos”

Mucho se habla del control interno cuando se realiza una auditoría, esto facilita levantar información de la Empresa, para verificar los métodos que utiliza y la confiabilidad de los procesos.

2.2.3 Elementos del Control Interno

De acuerdo a (Abán, 2010); Constituyen los elementos de control interno: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, supervisión.

El entorno de control marca las pautas de comportamiento en una organización y tiene una influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.

Cualquier organismo enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de su ambiente interno como externo, pudiendo llegar a afectar la eficacia y eficiencia de una gestión, incluso su propia existencia.

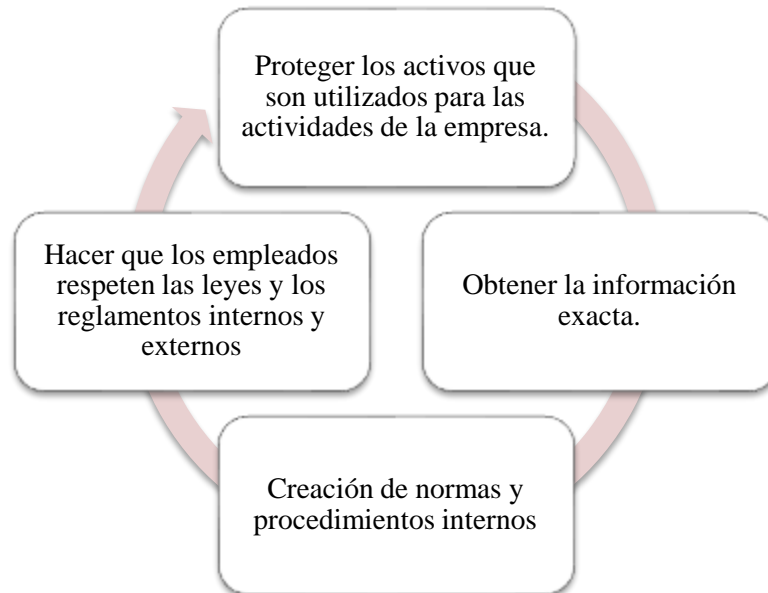
Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección.

También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligros la consecución de los objetivos de la organización. (p. 50)

Los elementos de control en resumen son: entorno de control, evaluación del riesgo, actividades de control y supervisión para que las estrategias funcionen.

2.2.4 Objetivos del Control Interno

Ilustración 1: Objetivos del Control Interno



Fuente: (Pérez, Relación del control interno con la auditoría, 2013).

Los objetivos del control interno facilitan proteger los activos, hacer que los empleados cumplan las leyes y reglamentos, crear normas y procedimientos internos.

2.2.5 Clases de Control Interno

De acuerdo a (Pérez, Relación del control interno con la auditoría, 2013), afirma que se tienen las siguientes clases de control interno:

2.2.5.1 De acuerdo al Enfoque.-se clasifica en:

- Administrativo,
- Financiero, y
- Contable

2.2.5.1.1 Control Interno Administrativo

El control interno administrativo comprende la observación de los procedimientos, registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones, actividades por parte de la gerencia, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política descrita, el logro de las metas y objetivos programados.

Este es inherente a la Gerencia y comprende la observación de procedimientos, para la toma de decisiones.

2.2.5.1.2 Control Interno Financiero

El control interno financiero comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros, de manera similar, los procedimientos establecidos, mecanismos y los registros mantenidos para la custodia, control de los recursos humanos, materiales, tecnológicos, de tiempo, así como los informes financieros requeridos para su adecuado manejo.

Como su nombre lo indica referido a las normas de control de los recursos financieros, administrados para el área contable.

2.2.5.1.3 Control Interno Contable

El Control interno contable comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente para salvaguardar los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

El control interno por consiguiente se diseña para prestar seguridad razonable de que: Las operaciones se elaboren de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.

Se registren las operaciones como sean necesarias para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), Normas Internacionales de Contabilidad (NIC). Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC). Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF) o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados.

Es decir este facilita hacer control interno de los procesos en lo que se refiere a la contabilidad de la Empresa.

2.2.5.2 De acuerdo al Momento.- se clasifica en:

- Previo,
- Concurrente, y
- Posterior

2.2.5.2.1 Control Interno Previo

Son los procedimientos que se aplican cuando se ejercen labores de control antes de que un acto administrativo o financiero surta efecto; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan, los hechos que las respaldan, asegura su conveniencia y oportunidad en función de la base legal, de los fines y programas de organización.

En otras palabras el control previo, es el control que se ejecuta antes de que se dé el siguiente paso de decisión.

2.2.5.2.2 Control Interno Concurrente

Es el que se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo o financiero, los altos niveles establecen y aplican mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar la adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias.

Le sigue al control previo, no todas las empresas o Instituciones lo realizan, por muchas razones, este es importante ya que a veces durante el control previo, se pasan algunas cosas y en esta fase se corrige, para no caer en errores.

2.2.5.2.3 Control Interno Posterior

Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad, dentro de éste control se encuentra la Auditoria, ya que es el examen de las actividades, operaciones ejecutadas por las personas de control y de los resultados logrados por los mismos.

Consiste en un examen posterior de las actividades financieras y administrativas de las entidades realizadas por los auditores internos o externos.

Se diría que el control interno posterior, se convierte en una auditoría a la gestión de la Institución o un examen especial que práctica solo la Contraloría General del Estado.

Como un aspecto correlativo a estas tres clases de control, es oportuno hacer mención a una clasificación más que es:

2.2.5.3 De acuerdo a la Acción.-se clasifica en:

- Preventivo,
- Detectivo, y
- Correctivo.

2.2.5.3.1 Control Preventivo

Es aquel que se da especialmente a los equipos y demás maquinarias antes que estos se dañen.

2.2.5.3.2 Control Detectivo

Es aquel que se realiza para detectar oportunamente cualquier error, está modalidad prevalece en los sistemas computarizados en el cual la computadora notifica su

inconformidad o no procesa datos, que no responden al sistema o programa previamente diseñado.

2.2.5.3.3 Control Correctivo

Es aquel como su nombre lo indica, es el que se practica tomando una medida correccional ante los eventos que se presenten.

La última clasificación, tiene que ver con acciones que se deben ejecutar para una adecuada gestión administrativa y financiera de la Empresa, es mejor prevenir que corregir, ya que se pierde menos recursos y se tiene mejor prestigio de una Empresa que tiene un control preventivo para detectar los riesgos.

2.2.6 Evaluación del Control Interno

2.2.6.1. Concepto

(Abán, 2010), indica: “Consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si éstos concuerdan con los objetivos institucionales, para el uso y control de los recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega en el sector que se desarrolla”.

Evaluar un sistema de Control Interno, es hacer una operación objetiva del mismo. Esta evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa para salvaguardar sus activos y para hacer eficientes sus operaciones.

La evaluación que se haga del Control Interno, es de primordial importancia pues por su medio se conocerá si las políticas implantadas se están cumpliendo a cabalidad y si en general se están desarrollando correctamente.

La evaluación del control interno depende de la metodología y los procedimientos que se apliquen, es importante en estos casos verificar si su aplicación genera resultados satisfactorios y permite efectivamente prevenir el riesgo.

2.2.7 Métodos de control interno

Para (Guerra, 2008) se conocen los siguientes métodos:

2.2.7.1 Método Descriptivo

También llamado "narrativo", consiste en hacer una descripción por escrito de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera. El método narrativo, es ideal para aplicarlo a pequeñas empresas.

Este método consiste en narrar los problemas y los riesgos inherentes en una Empresa, que cuando es pequeña con 4-6 empleados funciona adecuadamente.

2.2.7.2 Método de Cuestionario

En este procedimiento se elaboran previamente una serie de preguntas en forma técnica y por áreas de operaciones. Estas preguntas deben ser redactadas en una forma clara y sencilla para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitará que las respondan. Una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno.

Es un poco más complejo, pero tampoco es confiable, ya que muchas veces las Autoridades encuestadas o entrevistadas, sesgan en las respuestas ya que a todo afirman que sí, aunque no esté establecido ciertos parámetros o normas del control interno.

2.2.7.3 Diagrama de Flujo

El diagrama de flujo de sistemas es un diagrama, una representación simbólica de un sistema o serie de procedimientos en que éstos se muestran en secuencia, al lector le da una imagen clara del sistema: muestra la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división de responsabilidades, las fuentes y distribución de documentos, los tipos y ubicación de los registros y archivos contables. Tiene como base la esquematización de las operaciones, mediante el empleo de dibujos (flecha, cuadros, figuras geométricas, etc.); en dichos dibujos se representan departamentos, formas y archivos, por medio de ellos se indican y explican el desarrollo de las operaciones. Este método se utiliza en la actualidad a través de computadoras.

Si es que se analiza adecuadamente, es el más confiable, ya que se va analizando la cadena de control interno, desde cada uno de los Departamentos unidades o componentes de la Empresa, lo que permite entrelazar la idea de un grupo y otro, definiendo errores en cada uno de ellos, es prácticamente un flujo-grama de gestión en los métodos de control.

2.2.7.4 Proceso de Evaluación del Control Interno

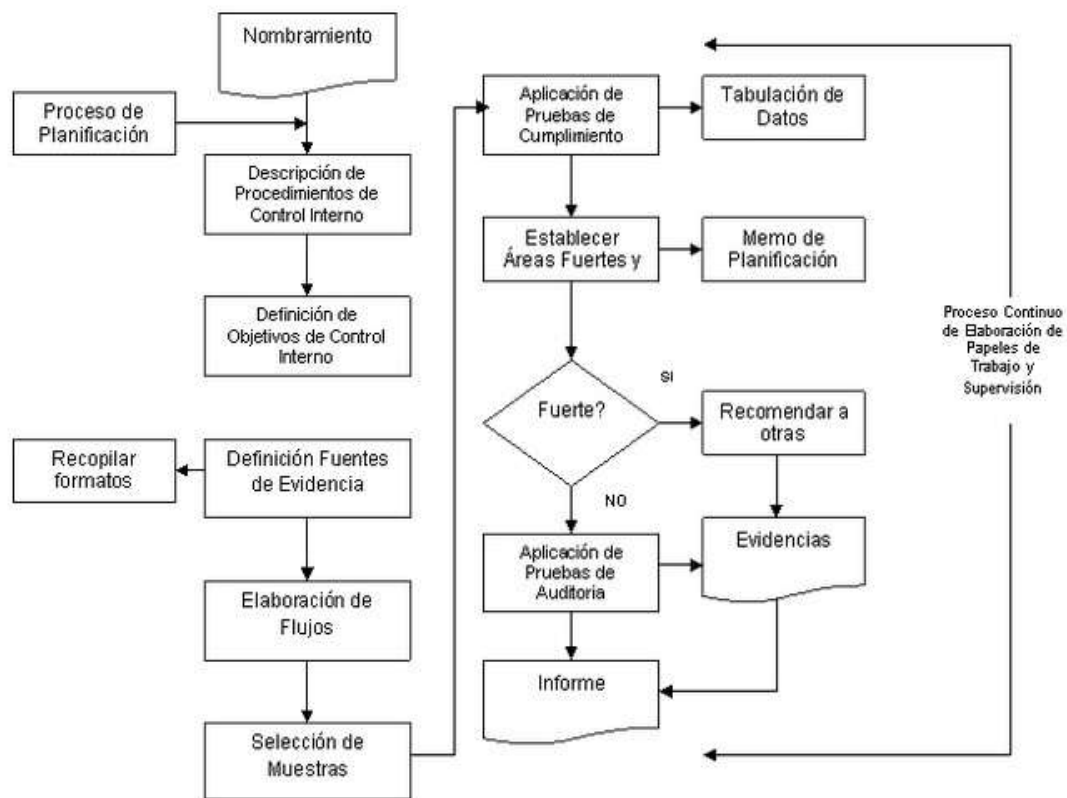
Según (Guerra, 2008); Es preciso definir una metodología para la evaluación del control interno, con el fin de ubicar de mejor manera las funciones del Auditor Interno, dimensionada en la evaluación del verdadero alcance institucional y en el marco de los planes estratégicos, las leyes, políticas, presupuestos, normas y procedimientos que rigen las operaciones en directa relación con los objetivos de servicio que brinda la organización, dentro del sector que se desenvuelve.

El auditor interno tiene una gran responsabilidad de velar, a través de las respectivas evaluaciones, porque el control interno sea sólido y funcione en beneficio de los resultados de la organización. En la figura se muestra el proceso que debe seguir la evaluación del control interno.

El concepto hace referencia a la acción que ejecuta un auditor, ya que este procedimiento es un componente de un trabajo de auditoría, que se denomina

evaluación del control interno, fundamentado en las normas de control interno de la Contraloría General del Estado vigente solo para Instituciones Públicas, cuando son Empresas Privadas por su autonomía, deben generar sus propias normas de un sistema de control interno que RIVER PEOPLE no posee.

Ilustración 2: Proceso que debe seguir la evaluación de control interno



Fuente: (Guerra, 2008)

2.2.8 Identificación de los Riesgos

Para (Guerra, Monografias.com, 2008);

La mayor parte del trabajo del auditor independiente, para formarse una opinión sobre los estados financieros, consiste en obtener y evaluar la evidencia comprobatoria relativa a las aseveraciones de la gerencia, contenidas en los estados financieros.

Al planificar y realizar una auditoría, el auditor considera tales aseveraciones dentro del contexto de su relación con el saldo de una cuenta o clase de transacción.

El riesgo de declaración incorrecta importante en las aseveraciones de los estados financieros consiste:

- Riesgo Inherente
- Riesgo de Control
- Riesgo de Detección

2.2.8.1 Riesgo Inherente

Consiste en la posibilidad de que en el proceso contable (registro de las operaciones y preparación de estados financieros) ocurran errores sustanciales antes de considerar la efectividad de los sistemas de control. Por ejemplo: áreas como la de costos, que incluyen cálculos complicados, tiene más posibilidad de ser mal expresado que las que contiene cálculos sencillos; el efectivo y los títulos valores al portador son más susceptibles a pérdida o manipulación que los títulos nominativos. Las áreas que resultan de criterio subjetivos gerenciales tales como: obsolescencias de existencia de inventarios, provisión para cuentas incobrables, etc. Son de mayor riesgo que las que resultan de determinaciones más objetivas.

Este tipo de riesgo, es aquel que puede darse sin que los sistemas de control lo detecten y es propio de unidades específicas como la contable, en donde se maneja la contabilidad, que genera el riesgo de hacer un cálculo inadecuado o poner un valor equivocadamente, generando problemas en la contabilidad total de la Empresa.

2.2.8.2 Riesgo de Control

Refiere a la incapacidad de los controles internos de prevenir o detectar los errores o irregularidades sustanciales de la empresa.

Para que un sistema de control sea efectivo debe ocuparse de los riesgos inherentes percibidos, incorporar una segregación de funciones apropiada de funciones incompatibles y poseer un alto grado de cumplimiento.

Al igual que el riesgo inherente, el riesgo de control existe, independientemente de la auditoría y esto es gran medida fuera del control del auditor.

Los sistemas de control bien diseñados reducen el riesgo de sufrir una pérdida significativa a causa de errores o irregularidades, especialmente por parte de empleados de baja jerarquía. Los sistemas de control tienen menos posibilidades de evitar las irregularidades cometidas por la gerencia superior quien está en posición de sobrepasarlos o ignorarlos. En consecuencia, el auditor debe interesarse particularmente en el ambiente de control, los controles gerenciales, y en el papel de la auditoría interna, ya que estos pueden proporcionar una seguridad razonable de que la gerencia no está involucrada en ellos.

En ocasiones a pesar de tener un sistema de control interno, que es como una reglamentación interna, la persona que ejecuta la acción de control, lo pasa por desapercibido es decir no aplica la norma de control, en este caso el riesgo se convierte en permanente, pasando esta fase de control.

2.2.8.3 Riesgo de Detección

Consiste en la posibilidad que hayan ocurrido errores importantes en el proceso administrativo-contable, que no sean detectados por el control interno y tampoco por las pruebas y procedimientos diseñados y realizados por el auditor.

Y al final este tipo de riesgo es aquel, en el que un empleado responsable de esta área, debido al tiempo y la despreocupación, como también falta de ética no revisa bien y el riesgo se convierte en una acción dada, que afecta a la Empresa.

2.2.8.4 Medios de Evaluación del Riesgo de Control

La afirmación de (Guerra, 2008); Para fines del tema que se trata como es el riesgo y el control interno se debe agregar que el grado de riesgo de control interno se puede evaluar en ALTO, MODERADO O BAJO, dependiendo de los resultados del análisis realizado por el auditor.

Un riesgo alto de control interno implica realizar más pruebas sustantivas y se determina así, cuando se percibe la existencia de debilidades importantes en los controles establecidos o ausencia de controles básicos en áreas importantes. Lógicamente, un alto riesgo de control, implica mayor probabilidad de que existan errores o irregularidades no detectados por los controles internos establecidos, que afectan significativamente el contenido de los estados financieros.

El riesgo bajo de control interno, implica realizar menos pruebas sustantivas, y se determina en base al resultado de las pruebas de cumplimiento realizadas.

Conforme disminuye el valor evaluado del riesgo de control, se aumenta el nivel aceptable de riesgo de detección. Por consiguiente, el auditor podrá alterar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas sustantivas planificadas.

Generalmente existe mayor riesgo de auditoría en el primer examen realizado a un nuevo cliente, debido al hecho de que no se está muy familiarizado con las operaciones del mismo. En el caso de auditorías recurrentes, la experiencia de los años anteriores generalmente da una indicación de los riesgos de auditoría involucrados. La auditoría de una organización donde, año tras año, no se encuentra errores de significación involucra menor riesgo de auditoría que la auditoría en una organización donde frecuentemente se cometen grandes errores.

La evaluación del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los procedimientos y políticas de la estructura de control interno de una entidad para evitar o detectar las declaraciones incorrectas importantes en los estados financieros. Después de obtener el conocimiento de la estructura de control interno, el auditor puede evaluar el riesgo de control al nivel máximo para algunas o todas las aseveraciones, porque

considera que los procedimientos y políticas probablemente no sean adecuados o porque no resulta práctico evaluar su efectividad.

2.2.8.5 Niveles para evaluar el riesgo

Para (Guerra, 2008); Evaluar el riesgo de control por debajo del nivel máximo implica:

Identificar los procedimientos y políticas de la estructura de control interno, dirigidos a evitar o detectar declaraciones incorrectas importantes en aseveraciones específicas de los estados financieros.

Realizar pruebas de los controles para evaluar la efectividad de tales procedimientos y políticas.

Al identificar los procedimientos y políticas de la estructura de control interno relevantes a las aseveraciones específicas de los estados financieros, el auditor debe considerar que los procedimientos y políticas pueden tener un efecto extensivo a muchas aseveraciones, o un efecto específico sobre una aseveración individual, dependiendo de la naturaleza del elemento de estructura de control interno en particular.

El ambiente de control y el sistema contable, suelen tener un efecto extensivo sobre varios saldos de cuentas o clases de transacciones y por lo tanto, afectan muchas aseveraciones.

Por el contrario, algunos procedimientos de control, suelen tener un efecto específico sobre una aseveración individual incluida en un saldo de cuenta o clase de transacción en particular.

Los procedimientos dirigidos a comprobar la efectividad del diseño y operación de un procedimiento o políticas de estructuras de control interno, se dirigen a establecer que éstos estén debidamente diseñados, para evitar o detectar las declaraciones incorrectas importantes en las aseveraciones de los estados financieros.

Las pruebas de controles dirigidos a comprobar tanto la efectividad del diseño, como la operación de un procedimiento o política, suelen incluir procedimientos tales como

informes, observación de la aplicación de los procedimientos o políticas y la ejecución de éstos, por parte del mismo auditor.

La conclusión a que se llega como resultado de la evaluación del riesgo de control, se denomina "Nivel Evaluado del Riesgo de Control". Al determinar el material de evidencia necesario para amparar un nivel evaluado específico del riesgo de control, por debajo del nivel máximo, el auditor debe considerar las características de la evidencia comprobatoria. El auditor emplea el nivel evaluado de riesgo de control para determinar el nivel aceptable de riesgo de detección, para las aseveraciones de los estados financieros, el auditor emplea el nivel aceptable de riesgo de detección, para determinar la naturaleza, oportunidad y el alcance de los procedimientos de auditoría que se emplearán para detectar las declaraciones incorrectas.

Mientras más bajo sea el nivel aceptable de riesgo de detección, debe aumentar la seguridad derivada de las pruebas sustantivas. En consecuencia, el auditor puede tomar una o más de las siguientes medidas:

- Cambiar la naturaleza de las pruebas sustantivas de un procedimiento menos efectivo a uno más efectivo.
- Cambiar la oportunidad de las pruebas sustantivas.
- Cambiar el alcance de las pruebas sustantivas.

La cita del autor, ya identifica cada uno de los riesgos en los que se pueden incurrir en una Empresa, por ejemplo una declaración mal hecha, que generaría a la Empresa, tener que pagar multas y sanciones al Servicio de Rentas Internas, es decir que cuando se trata de prevenir puede detectar el riesgo antes de que ocurra, es prevenir un problema mayor que signifique multas, sanciones y hasta cierre de operaciones.

2.2.8.6 Preguntas frecuentes del control interno

Además (Pereira, 2014) identifica algunas preguntas frecuentes del control interno que son:

¿Cómo podemos identificar las entidades que tienen los mejores controles internos?

Los organismos con los controles internos más eficientes y eficaces son los que generan amplia información sobre sus operaciones, facilitan el acceso a los resultados en forma amplia y oportuna, disponen de la función de auditoría interna independiente, profesional y que emita informes semestrales de conocimiento amplio sobre la calidad del control interno diseñado y aplicado en las operaciones.

¿Qué componentes conforman el control interno de una organización?

Toda organización, independientemente de la actividad o del sector al que pertenezca, requiere definir y desarrollar los siguientes componentes en el marco integrado de control interno: a) Ambiente de Control y Trabajo, b) Evaluación de Riesgos, c) Actividades de Control, d) Información y Comunicación, y, e) Supervisión.

¿Quiénes están autorizados para calificar los controles internos de las organizaciones?

El componente supervisión del control interno establece tres niveles de vigilancia sobre el cumplimiento de los requerimientos del marco integrado de control interno y son: Autoevaluación ejecutada por el personal de la organización. Evaluación realizada por la auditoría interna y conocida por el Comité de Auditoría de la organización, y, Evaluación ejecutada como parte de la auditoría externa realizada por despachos de profesionales o los organismos de control del Estado.

2.2.9 Organigrama

Para (Lourdes Munch, 2011); Los Organigramas, conocidos también como gráficas de organización, son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de ésta.

2.2.10 Clasificación de los organigramas

2.2.10.1 Por su objeto

Estructurales . Muestran solo la estructura administrativa de la empresa.

Funcionales. Indican en el cuerpo de la Gráfica, además de las unidades y relaciones , las principales funciones de los departamentos.

Espaciales. Se destaca alguna característica.

2.2.10.2 Por su área

Generales. Presentan toda la organización; se llaman también cartas maestras.

Departamentales. Representan la organización de un departamento o sección.

Por su contenido

Esquemáticos. Contienen solo los órganos principales, se elaboran para el público no contienen detalles.

Analíticos. Mas detallados y técnicos.

Existen cuatro formas de representar los organigramas:

-Vertical. Es la forma más usual, en ésta los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo, que es la más común.

-Horizontal. Los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha, se utiliza cuando existen múltiples niveles.

-Circular. Los niveles jerárquicos quedan determinados desde el centro hacia la periferia.

-Mixtos. Se utilizan por razones de espacio, es una mezcla del horizontal y del vertical.

Según (Vásquez, 2011) La clasificación de organigramas se la considera tales como:

Clasificación convencional

2.2.10.3 Por el fin

-Informativos. Nos da una visión general de la macro estructura de la respectiva empresa y sólo comprende las grandes unidades administrativas.

-Analíticos. Es utilizado especialmente por los analistas Administrativos, como una herramienta fundamental para detectar los problemas de la Organización y sugerir las modificaciones que se consideren indispensables.

El organigrama analítico debe contener los siguientes datos:

- a. Unidades administrativas que integra la empresa.
- b. Funciones que cumplen las unidades.
- c. Secciones que componen cada uno de los departamentos.
- d. Jerarquía de cada uno de los departamentos.
- e. Jerarquías y líneas de mando de los empleados.
- f. Indicación de si estos departamentos son auxiliares, asesores. Etc.
- g. Anexos explicativos.

-Real. Representa la estructura, función, recurso humano, que tiene la empresa en el instante mismo de levantar un organigrama.

Los organigramas Reales se levantan para efectuar cambios. Análisis, reformas, etc.

-Legal. Este organigrama no es sino la estructura oficial o que según la Ley tiene una organización, quiere decir, que es el organigrama estructural, funcional y de posición de una empresa en el momento de la constitución de la misma.

El organigrama legal es en el que se basa la organización para su funcionamiento y formación, constituyendo una guía para directivos y administradores, dando la jerarquía, autoridad y funciones dentro de la institución.

2.2.10.4 Por el contenido

-Estructurales. Representa el esquema básico de una organización, lo cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir, sus unidades administrativas, la relación de dependencia que existe entre ellas, permitiendo apreciar la organización de la empresa como un todo.

-Funcionales. Es una modalidad del estructural y consiste en representar gráficamente las funciones principales básicas de una unidad administrativa. Al detallar las funciones se inicia por las más importantes y luego registra aquellas de menor trascendencia.

-De posición de personal. Variación del organigrama estructural y sirve para representar, en forma objetiva, la distribución del personal en las diferentes unidades administrativas. Se inicia el número de cargos, la denominación del puesto y la clasificación en el caso de haberla.

2.2.10.5 Por la forma

-Vertical. Visualiza las principales relaciones de la organización, muestra diagramáticamente las funciones y sus respectivas relaciones, canales de autoridad formal y la autoridad relativa de los diferentes miembros de la administración a cargo de las funciones que les han sido asignadas.

-Horizontal. Se caracteriza por la ubicación de las unidades de mayor jerarquía a la izquierda y van descendiendo hacia la derecha, conforme disminuye el grado de autoridad.

-Radial. Las ramificaciones consiste en colocar en el centro la unidad de máxima categoría, arrancando de ella en varias direcciones los diferentes niveles jerárquicos; de tal manera que la categoría será menos a medida que la posición de la unidad se halla más alejada del centro. Este sistema de ramificación solo es viable para pequeñas estructuras por la dificultad que presenta para señalar las líneas de conexión, control, etc.

-Mixto. Combinación de varias formas de ramificación, el objetivo es evitar la utilización de un exagerado espacio.

-AFNOR. Sistema de representación gráfica patrocinado por la Asociación Francesa de Normalización. Presenta algunas características tales como:

- El máximo ejecutivo se sitúa en el ángulo superior izquierdo de la gráfica.
- El gráfico se desarrolla de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.

- Las figuras utilizadas son rectángulos que se disponen horizontales en los primeros niveles y verticalmente en los siguientes.
- En el margen izquierdo del organigrama se hace constar las denominaciones genéricas de las posiciones situadas en cada zona horizontal.
- Las relaciones de autoridad especializada o funcional pueden representarse por medio de líneas punteadas.
- En la parte inferior del gráfico, unida por trazos verticales a los rectángulos de jefaturas, se incluyen casillas cuadradas en las que constan numéricamente los efectivos personales dependientes de cada línea vertical.
- Otros datos complementarios (funciones, datos presupuestarios, contables, etc.), pueden hacerse constar en recuadros horizontales adicionales situados debajo de los que se destinan a la expresión de efectivos.

-En Estandarte. Son utilizados para representar los servicios que dependen directamente de la Dirección de la Entidad.

-En Lambda. Solamente en aquellos casos en que sean posibles diferenciar las actividades en dos grupos es procedente diseñar este organigrama:

Estos dos tipos de actividades pueden ser:

- Funcionales o de operación
- Efectuados en dos zonas distintas
- El objetivo responde a destacar el principio de jerarquía, con la mayor decisión posible y con el mínimo esfuerzo, identificar las líneas de mando.

-Escalar. Facilita identificar las relaciones de dependencia, y el tipo de unidades administrativas que conforman la estructura de una organización.

-Circular. Es una forma especial de representar la estructura de una organización cuya característica básica es la de ubicar en el corazón del círculo, a la máxima jerarquía de la organización.

-Bloques.

2.2.11 Manuales

(Kellog, 2012); Afirma que "El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo."

Según (Melgar Callegas, 2002) describe lo siguiente:

2.2.12 Tipos de manuales

Dentro de la diversidad existente de manuales se encuentran los siguientes:

- Manual de objetivos y políticas
- Manual del empleado
- Manual para especialistas
- Manual de capacitación
- Manual de propósitos múltiples
- Manual de presupuesto de operación, de bodega, de transporte, de proyectos de disciplina, etc.
- Manual de organización
- Manual de procedimientos
- Manual de descripción de puestos

2.2.12.1 Por función específica

- Manual de producción.
- Manual de compras.
- Manual de ventas.
- Manual de finanzas.
- Manual de contabilidad.
- Manual de crédito y cobranza.
- Manual de personal.
- Manuales generales (los que se ocupan de dos o más funciones)

(Operaciones).

De acuerdo a (Vásquez, 2011) Los manuales, son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa.

Los manuales, de acuerdo a su contenido, pueden ser de organización, política, departamentales, bienvenida, procedimientos, contenidos múltiple, técnicas y puesto.

Ventajas:

- Representan las funciones de la empresa.
- Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- Son una fuente de información y de capacitación, pues muestran la organización de la empresa.
- Delimitan autoridad y responsabilidad, evitan duplicidades y fugas de responsabilidad y autoridad.
- Son una base para el mejoramiento e implantación de sistemas.

2.2.12.2 Formato y contenido de manuales

Un manual está integrado por las siguientes partes:

- Índice.
- Objetivos. Antecedentes del manual.
- Secciones.
- Cada sección debe llevar la fecha en que se elabore, autorice y quede vigente.
- Nombre de las personas que intervienen en la elaboración del manual.
- Instrucciones para hacerlo comprensible.
- La redacción debe ser clara, concisa y ordenada.

2.2.12.3 Manuales de organización

Incluye las funciones de las áreas más importantes de la organización. Su contenido está integrado por:

- Introducción y objetivos del manual.
- Historia de la empresa.

- Misión, visión y filosofía organizacional.
- Objetivos generales.
- Objetivos de cada área.
- Funciones.
- Descripción de áreas o departamentos y puestos.
- Cartas de organización. Organigramas.
- Responsabilidad de los altos niveles.
- Procedimientos.
- Descripción de puestos y actividades.
- Glosario de términos.

2.2.12.4 Manuales departamentales

Contiene información sobre las áreas específicas o departamentales de la empresa, incluyen:

- Objetivos de la empresa, los del departamento de que se trate y los de sus secciones básicas.
- Políticas y normas del departamento.
- Carta de organización general y departamental.
- Reglamentación de los aspectos de coordinación interdepartamental.
- Análisis de puestos.
- Descripción de funciones.
- Gráficas de procesos y de flujo.
- Descripción de procedimientos.

Ventajas:

- Sirve para describir el funcionamiento de un área o departamento.
- Se emplea para capacitar e instruir acerca del funcionamiento de un área.
- Representan el flujo de trabajo.
- Delimitan funciones, actividades y responsabilidades.
- Son una fuente de consulta y un medio de capacitación.

2.2.12.5 Manuales interdepartamentales

Son similares en su contenido a los manuales departamentales, aunque no siempre proporcionan la misma cantidad de información.

- Incluyen a todos los departamentos de la organización.
- Describen los procedimientos y las relaciones que abarcan dichos departamentos.

2.2.12.6 Manuales de procedimientos

Los manuales de procedimientos sirven para describir las operaciones que se realizan en un área. Son un instrumento para simplificar el trabajo; debe incluir introducción, descripción de los procedimientos y los diagramas de flujo correspondientes.

La efectividad de los manuales de procedimientos se comprueba si los usuarios lo utilizan y si los procedimientos descritos son los que en realidad se llevan a cabo.

2.2.13 Diagramas de Flujo

De acuerdo a la (Junta de castilla y León, 2012);

El flujo grama es una representación gráfica de un proceso con sus entradas, actividades, puntos de decisión y resultados.

Es una de las técnicas más antiguas para modelar el flujo de trabajo. Describe con precisión el proceso completo de trabajo y proporciona una idea global sobre el funcionamiento del mismo, lo que lo convierte en una herramienta eficaz para el análisis de procesos, especialmente en las fases de su diseño, implantación y revisión.

Ventajas

- Favorecer la realización y organización de las actividades y tareas dentro del proceso.

- Permitir la identificación de las tareas y de los responsables de los procesos.
- Ayudan a detectar las áreas de mejora, al identificar aquellas zonas claves donde existen carencias u oportunidades para optimizar el desarrollo del proceso.
- Posibilita el seguimiento y control del proceso, a través de un sistema de indicadores adecuados.
- Utilizan símbolos estándar, lo que se traduce en el uso de un lenguaje común de fácil comprensión.

2.2.14 Diagrama de procedimiento o de flujo

Según (Lourdes Munch, 2011); Un procedimiento es una serie o sucesión de actividades de carácter repetitivo y rutinario.

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas que muestran la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento.

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de un procedimiento mediante la utilización de símbolos.

Etapas para elaborar un diagrama de procedimientos:

- Recopilar la información de la fuente, es decir, de la persona que realiza el procedimiento mediante un formato que se llama descripción de procedimientos.
- Observar cómo se realiza los procedimientos.
- Verificar con el jefe inmediato o supervisor que las actividades realmente correspondan al procedimiento.
- Efectuar las correcciones pertinentes y obtener su visto bueno.
- Elaborar el diagrama de procedimientos.
- Obtener sugerencias de las personas a quienes corresponda para modificar el procedimiento actual.
- Analizar el diagrama y la descripción, y aplicar las seis preguntas básicas de la administración: qué, cómo, quién, dónde, con quién, para qué.
- Considerar costos, recursos y objetivos.

- Eliminar trámites innecesarios, duplicidades, exceso de archivos y formas, demoras, quejas, conflictos, costos excesivos y fugas de responsabilidad.
- Cuantificar volumen de actividades, número de formatos, número de departamentos, equipos, tiempo y horas hombre.
- Diseñar una propuesta que contenga descripción del procedimiento, diagrama de flujo, ventajas y desventajas.

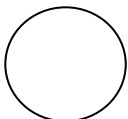
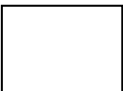
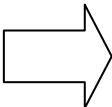
Existen diversos tipos de diagramas de procedimientos.

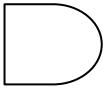
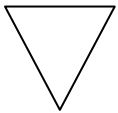
- De flujo de operaciones.
- Esquemáticos de flujo.
- De ubicación de equipo.
- De flujo de formas.

2.2.15 Simbología

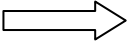

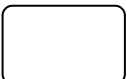
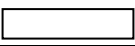

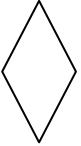
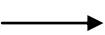
En los diagramas de flujo se utiliza distinta simbología, una de las más usuales es la de la ASME (American Society of Mechanical Engineers):

Tabla 1: Simbología para la realización de diagramas

	Operación	Se dice que hay operaciones cuando algo está siendo creado, cambiado o añadido. Es modificar las características de ese algo.
	Inspección	Revisión, verificación o inspección.
	Transporte	Acto de mover de un lugar a otro.

	Espera o demora	Etapa en que algo está en espera de que otra actividad acontezca. También se le llama almacenamiento o archivo temporal.
	Almacenamiento	Cuando se almacena o archiva algo para ser guardado con carácter definido.

Otras de las simbologías más usuales son:

	Transporte	Indica el movimiento y orden en que se realizan las operaciones.
	Documento	Forma y documento que genera la acción.
	Terminal	Inicio o final de una operación
	Proceso	Función o actividad
	Archivo	Archivos o almacenamiento
	Toma de decisiones	Generalmente aparece como pregunta. De ese símbolo siempre surgirán dos flechas; una con respuesta afirmativa y otra negativa, porque la decisión genera dos acciones.
	Conector	Conector para unir una parte del diagrama de flujo contra otra.

Fuente: (Lourdes Munch, 2011)

Existe otro tipo de Simbología: Según (Simbología de diagramas de Flujo, 2011).

Proceso / Símbolos Operación



Proceso

Mostrar un proceso o paso de acción. Este es el símbolo más común en los diagramas de flujo de procesos y mapas de procesos de negocio.

Un símbolo predefinidos proceso es un marcador de otra etapa del proceso o una serie de medidas de flujo del proceso que están formalmente definidos en otros lugares. Esta forma normalmente representa subprocesos (o subrutinas en diagramas de flujo de programación). Si el sub-proceso que se considera "conocida", pero en realidad no se define en un procedimiento de proceso, instrucciones de trabajo, o algún otro proceso de diagrama de flujo o la documentación, entonces es mejor no utilizar este símbolo, ya que implica un proceso definido formalmente.



Proceso
predefinido
(Subrutina)

Como su nombre lo sugiere la forma, este símbolo de diagrama de flujo se utiliza cuando el paso de flujo del proceso es una alternativa a la etapa del proceso normal. líneas de flujo en un paso de flujo de procesos alternativos son generalmente discontinuas.



Suplente Proceso

El símbolo de diagrama de flujo de retardo representa un período de espera que es parte de un proceso. Hay un atraso de las formas comunes de mapeo de procesos.



Retraso

Como dice el nombre, cualquier paso del proceso que es un proceso de preparación de caudal, como una puesta a punto la operación.



Preparación



Manual de
Operación

Manual de las formas de diagrama de flujo de operaciones que se muestran los pasos del proceso no están automatizados. En los diagramas de flujo de proceso de datos, esta forma de flujo de datos indica una operación de bucle junto con un símbolo de límite de bucle (que no es compatible con Microsoft Office, sino un símbolo Manual de Operación de girar 180 ° hará el truco.)

y Control de ramificación de los símbolos de flujo



Flow Line
(Flecha, conector)

Conectores de flujo línea de mostrar la dirección que el proceso de los flujos.



Terminator
(Terminal Punto de
óvalo)

Terminators mostrar los puntos de inicio y fin de un proceso. Cuando se utiliza como un símbolo en Inicio, terminadores representan un *grupo de disparo*, que establece el flujo de proceso en marcha.



Decisión

Indica una pregunta o una sucursal en el flujo del proceso. Por lo general, una forma de diagrama de flujo Decisión se utiliza cuando hay dos opciones (Sí / No, No / No-Go, etc)



Conector
(Inspección)

Diagrama de flujo: En los diagramas de flujo, este símbolo suele ser pequeño y se utiliza como un conector para mostrar un aumento de un punto en el flujo de proceso a otro. Los conectores son usualmente marcadas con letras mayúsculas (A, B, AA) para mostrar los puntos de coincidencia salto. Son útiles para evitar el flujo de las líneas que se cruzan otras formas y líneas de flujo. Ellos también son útiles para el salto y de un sub-procesos definidos en la zona para que el diagrama de flujo

principal.

Proceso de Asignación: En los mapas de procesos, este símbolo es de tamaño completo y muestra un punto de inspección en el flujo del proceso.

[Sólo para confundir más las cosas, algunas personas utilizan un círculo para indicar una operación y un cuadrado para indicar una inspección. Es por eso que es importante incluir una clave de símbolo en el diagrama de flujo.]

Fuera de la página Conector muestra la continuación de un organigrama de proceso en otra página. Cuando se utilizan en combinación con conectores, lo mejor es para diferenciar las etiquetas, por ejemplo, números de uso para Off-Page Conectores y letras mayúsculas para conectores. En la práctica, la mayoría de los diagramas de flujo sólo tiene que utilizar la forma de conectar dos referencias en la página y fuera de la página.



Conector fuera de
página



Combinación
(Almacenamiento)

Diagrama de flujo: Muestra la fusión de varios procesos y la información en una sola.

Proceso de asignación: por lo general indica que el almacenamiento de materias primas.



Extracto
(medición)

Diagrama de flujo: Aparece cuando un proceso se divide en caminos paralelos. También indica una frecuencia de medición, con "M" mayúscula dentro del símbolo.

Proceso de asignación: por lo general indica que el almacenamiento de productos terminados.

2.2.16 Eficiencia y eficacia

Según (Mejía, 2012);

Eficacia: Grado en que se logran los objetivos de un plan, es decir, cuanto de los resultados esperados se alcanzó: La eficacia consisten en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

Eficiencia: El logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando el uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

Efectividad: Este concepto involucra la eficiencia y eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y dinero.

De a cita se puede decir que los términos de eficiencia y eficacia, son aplicables a todas las Organizaciones, en este caso RIVER PEOPLE CÍA LTDA; que es una Empresa privada con fines de lucro, debe trabajar en estos dos componentes de la gestión empresarial, ya que permite reducir costos, mejorando los procesos y alcanzar los resultados deseados, que es generar mayores beneficios y la Empresa crecer en el círculo de la competencia turística.

2.2.17 Calidad

De acuerdo a (Ministerio de Fomento, 2012), la calidad se define:

Definición de la competencia: Conjunto de conocimientos y técnicas necesarios para revisar, analizar, mejorar e innovar de forma continua los procesos y servicios prestados por la Comunidad Portuaria, asegurando la excelencia en la gestión global de las empresas que la integran.

El concepto es aplicable a RIVER PEOPLE CÍA LTDA; ya que hace referencia a los conocimientos y técnicas para revisar, analizar, mejorar e innovar de manera continua los procesos y servicios prestados en este caso a los turistas; es decir lo que se está proponiendo revisar los procesos de control interno para mejorar.

En este ámbito existen Empresas que trabajan en forma permanente por lo que es la gestión de la calidad e inclusive buscan esa CERTIFICACIÓN, con lo que se denomina las Normas ISO 9001 de gestión de calidad, que tiene que ver justamente con los proceso especialmente internos para generar confianza e incrementar su eficiencia y eficacia.

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

El Diseñar el sistema de control interno en la empresa turística RIVER PEOPLE CIA. LTDA. En el cantón Tena provincia de Napo, año 2016, permitirá evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos internos?

2.3.2 Ideas Específicas

- Al realizar un diagnóstico inicial de la estructura y los sistemas de control interno que se implementan en RIVER PEOPLE, se podrá establecer la situación de la gestión administrativa-financiera de la Empresa.
- Evaluando el estado actual de los procesos internos tanto administrativos como financieros, se verificará que tiene implementados la Empresa RIVER PEOPLE CÍA LTDA.
- El Diseño de un sistema de control interno, será aplicable a la gestión administrativa y financiera de la Compañía, con tendencia a seguir creciendo en el mercado local y nacional.

2.3.3 Variables

Variable independiente:

Sistema de control interno

Variable dependiente:

Eficiencia y eficacia de operaciones

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se efectuará empleando normas de control interno utilizadas en Empresas e Instituciones, así como técnicas y procedimientos lógicos que permitirá evaluar la efectividad en la utilización de los recursos, tanto de tipo cualitativo – cuantitativo, ya que se verifican cualidades y se analizan cifras con cuadros y gráficos estadísticos.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 De campo

Se considera de campo por cuanto se efectuó el trabajo directamente en las instalaciones de RIVER PEOPLE y los lugares en donde tiene intervención, verificando en el sitio la información, pertinente. A su vez se trabajó con instrumentos como la entrevista y la encuesta dirigida al Gerente, los empleados y clientes, permitiendo de esta forma conocer sobre el control interno que se tiene y los problemas que se han generado en los procesos.

3.2.2 Bibliográfico – Documental

Para definir la población se considera al Gerente - Propietario, y los empleados de la Empresa RIVER PEOPLE CIA LTDA.; demás de unos 30 clientes como muestra de 70 Compañías a las que se presta el servicio, ya que no se tiene una población definida, puesto que depende de las condiciones de oferta y demanda de los servicios turísticos en relación a la competencia.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Se considera como población para el trabajo de investigación al Gerente- Propietario de RIVER PEOPLE, a los 10 empleados en los diferentes puestos y roles que cumplen en la Empresa y se toma como referencia la afluencia de turistas que se vinculan en sus actividades de ocio a través de RIVER PEOPLE, que son 300, cifra que varía de acuerdo a los períodos, ya que en turismo se tienen épocas altas y también bajas; en los diferentes meses del año.

Tabla 2: Población y muestra

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Gerente – Propietario	1	0,25%
Empleados	10	4,75%
Clientes	200	95%
TOTAL	211	100

Fuente: Empresa RIVER PEOPLE Cía. Ltda.

Elaborado por: Jennifer Bonilla

3.3.2 Muestra

Para el caso de los empleados y el Gerente propietario, se trabaja directamente; en el caso de los clientes si es necesario calculara la muestra con la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1) \left(\frac{e}{z} \right)^2 + (p * q)}$$

Dónde:

N= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad

95% $0.95/2=0.4750$ Z= 1.96

p= probabilidad de ocurrencia = 0.5

q= Probabilidad de no concurrencia= $1 - 0.5 = 0.5$

N= Población

e= Error de muestreo = 0.05 (5%)

Muestra calculada = 132 clientes.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos de Investigación

3.4.1.1 Método inductivo

Consiste en establecer enunciados universales ciertos a partir de la experiencia, esto es, ascender lógicamente a través del conocimiento científico, desde la observación de los fenómenos o hechos de la realidad a la ley universal que los contiene. (López, 2014)

3.4.1.2 Método deductivo

Se trata de un procedimiento que consiste en desarrollar una teoría empezando por formular sus puntos de partida o hipótesis básicas y deduciendo luego su consecuencia con la ayuda de las subyacentes teorías formales. Sus partidarios señalan que toda explicación verdaderamente científica tendrá la misma estructura lógica, estará basada en una ley universal, junto a ésta, aparecen una serie de condicionantes iniciales o premisas, de las cuales se deducen las afirmaciones sobre el fenómeno que se quiere explicar. (López, 2014)

3.4.2. Técnicas de Investigación

Para realizar el trabajo de titulación en la Empresa RIVER PEOPLE CÍA LTDA, en el Cantón Tena, se debe recurrir a técnicas e instrumentos de investigación de acuerdo a (Ferrer, 2010) los más aceptados y que se aplicarán son:

3.4.2.1 Entrevista

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. Esta técnica se utilizó para obtener la información del Gerente – Propietario de la Empresa.

3.4.2.2 Encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

Se aplicarán un cuestionario con preguntas cerradas, en base a los cuestionarios de control interno, que se utiliza para las auditorías, siempre vinculando al tema propuesto y adaptando a la realidad de un Empresa Privada, ya que estas tienen más aplicación en el sector público, pero sirvieron de referencia importante para el presente trabajo.

Esta técnica de encuestas se aplicó a empleados separando por unidad y los clientes en forma general.

3.4.2.3 Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. Para este caso se trabajará con la observación simple sin llevar un registro de datos.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

3.4.3.1 Entrevista con preguntas cerradas, dejando un espacio para comentarios sobre la respuesta.

3.4.3.2 Encuesta con preguntas cerradas que faciliten tabular y realizar análisis estadístico.

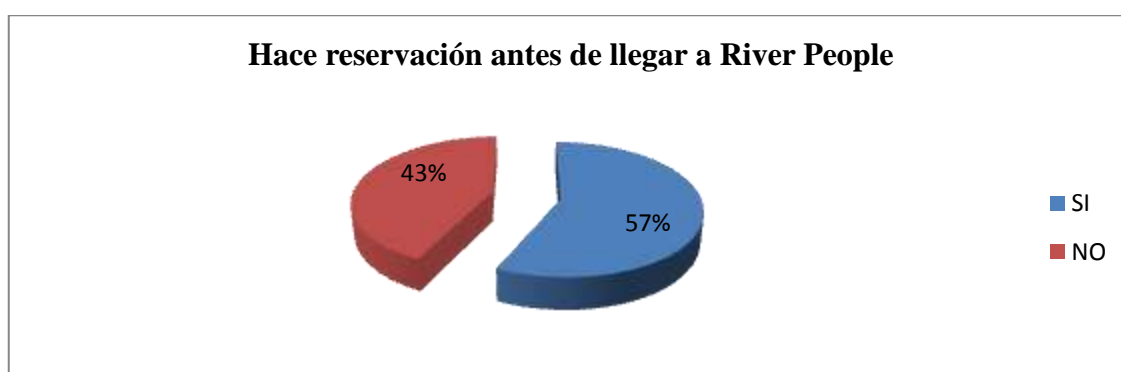
3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de las encuestas a los clientes

1. ¿Usted hace una reserva antes de llegar a RIVER PEOPLE?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{75}{132} * 100 = 57\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 57\% = 43\%$
---	--

Ilustración 3: Ud. hace una reserva antes de llegar a River People



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los clientes de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza del 57% y un nivel de riesgo del 43%; valores considerados moderados, situación que permite inferir, que los clientes no hacen reserva por desconfianza, ya que cuando son extranjeros, ya viene con paquete turístico completo, es decir que la Empresa no ha trabajado en este proceso.

1. ¿Se respeta la reserva según las fechas y horas previstas?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{100}{132} * 100 = 76\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 76\% = 24\%$
--	--

Ilustración 4: Se respeta la reserva realizada



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los clientes de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 76% y un nivel de riesgo bajo del 24%; es decir que si se respetan las reservas cuando son realizadas con anticipación.

2. ¿La atención de la Empresa es con transporte?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{120}{132} * 100 = 91\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 91\% = 9\%$
--	---

Ilustración 5: La atención de la empresa es con transporte



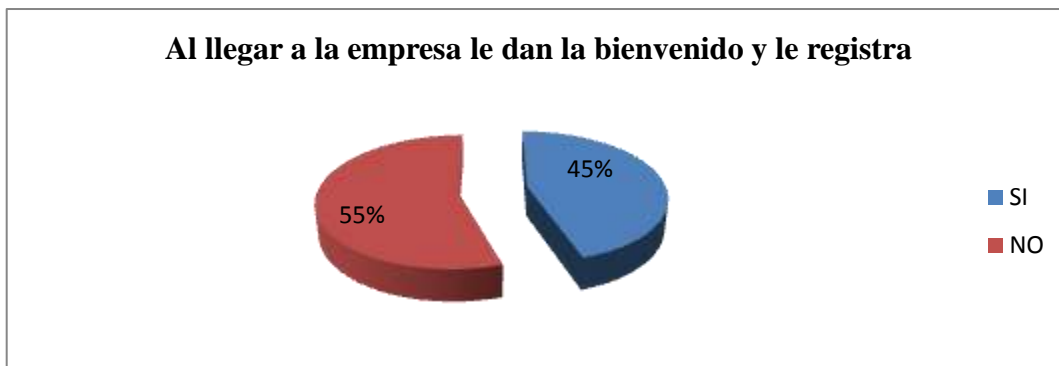
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los clientes de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 91% y un nivel de riesgo bajo del 9%; lo que indica que si facilita servicios de transporte la Empresa, esta debería considerarse como una fortaleza.

3. ¿Cuándo llega a la Empresa le da la bienvenida y le registra?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{60}{132} * 100 = 45\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 45\% = 55\%$
---	--

Ilustración 6: Al llegar a la empresa le dan la bienvenida y le registran



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

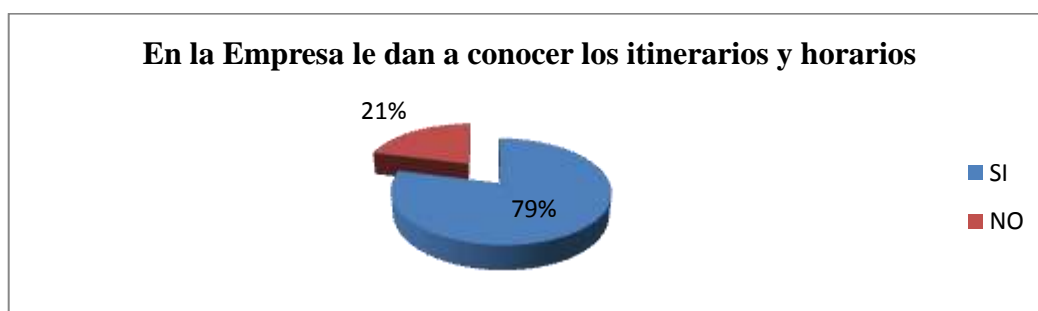
Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los clientes de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza bajo del 45% y un nivel de riesgo alto del 55%; lo que

determina en la Empresa no existe una adecuada atención al turista, por eso la poca afluencia que incide en los procesos de control interno.

4. ¿En la Empresa le dan a conocer los itinerarios y horarios?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{105}{132} * 100 = 79\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 79\% = 21\%$
--	--

Ilustración 7: En la empresa le dan a conocer los itinerarios y horarios



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los clientes de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 79% y un nivel de riesgo bajo del 21%; lo que determina que existe una adecuada comunicación horarios e itinerarios a los clientes, que es un proceso que genera eficiencia en la atención al turista.

5. ¿Después de cada jornada se hace un registro de actividades cumplidas?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{50}{132} * 100 = 38\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 38\% = 62\%$
---	--

Ilustración 8: Después de una jornada se hace un registro de actividades cumplidas



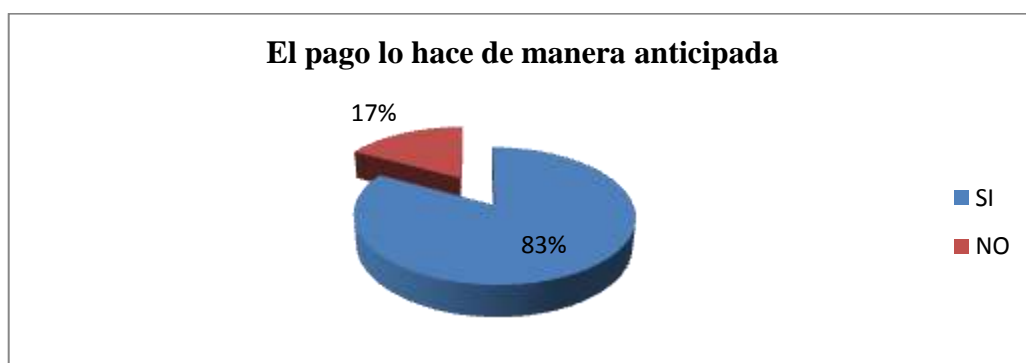
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los clientes de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza bajo del 38% y un nivel de riesgo alto del 62%; lo que determina que no lleva un registro de las actividades cumplidas, es decir no hay seguimiento a las actividades diarias.

6. ¿El pago lo hace de manera anticipada?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{110}{132} * 100 = 83\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 83\% = 17\%$
--	--

Ilustración 9: El pago lo hace de manera anticipada



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los clientes de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 83% y un nivel de riesgo bajo del 17%; se puede inferir que si se maneja con seguridad el proceso de recaudación por pago de servicios, ya que en ocasiones las personas no pagan lo que deben.

7. ¿Recibe una factura por el pago del servicio?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{120}{132} * 100 = 91\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 91\% = 9\%$
--	---

Ilustración 10: Recibe una factura por el pago del servicio



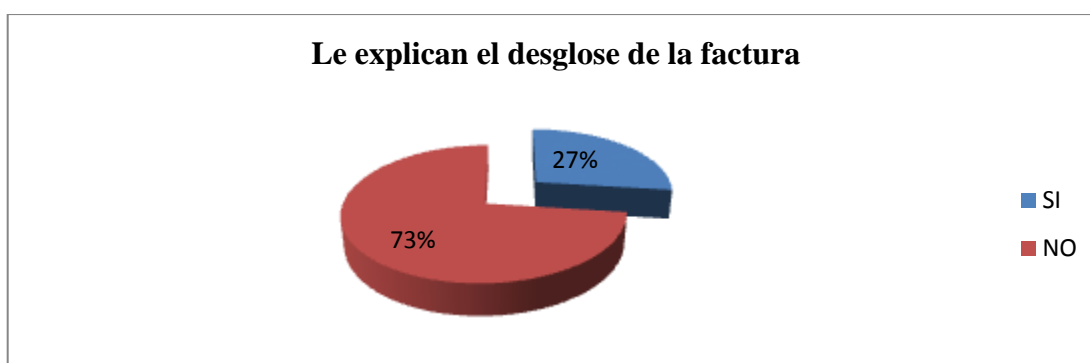
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los clientes de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 91% y un nivel de riesgo bajo del 9%; se puede determinar que si se maneja el sistema de facturación, que permite realizar una contabilidad y cumplir con las obligaciones del SRI.

8. ¿Le explican el desglose de la factura?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{35}{132} * 100 = 27\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 27\% = 73\%$
---	--

Ilustración 11: Le explican el desglose de la factura



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los clientes de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza bajo del 27% y un nivel de riesgo alto del 73%; lo que

determina que no se explica el desglose de la factura, para indicar que existen impuestos que se deben retener para depositar en el SRI y otros servicios.

9. ¿Le ayudan con la logística para salir de la concentración?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{113}{132} * 100 = 86\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 86\% = 14\%$
--	--

Ilustración 12: Le ayudan con la logística cuando sale de la concentración



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

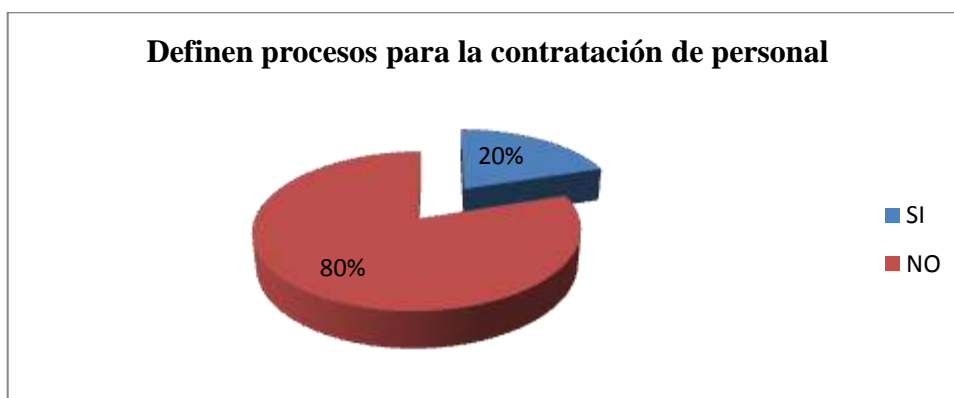
Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los clientes de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 86% y un nivel de riesgo bajo del 14%; por lo que la mayoría de los encuestados afirman que si les ayudan con la logística para abandonar la concentración, esto es algo positivo que rescatar y que debe ser parte de los procesos internos de la empresa.

3.5.2 Encuesta a los empleados de la Empresa RIVER PEOPLE

1. ¿Se tienen definidos procesos para la contratación de personal?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{2}{10} * 100 = 20\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 20\% = 80\%$
---	--

Ilustración 13: Define procesos para la contratación de personal



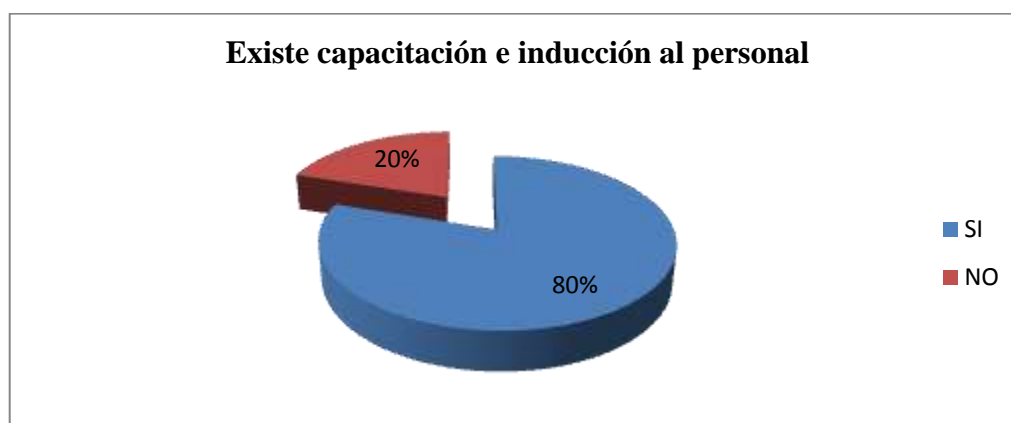
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza bajo del 20% y un nivel de riesgo del 80%; valores considerados moderados, situación que permite inferir, que no se tienen definidos procesos para la contratación de personal, es decir lo hacen sin verificar su currículo y midiendo sus capacidades.

2. ¿Existen procesos de inducción y capacitación al personal?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{8}{10} * 100 = 80\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 80\% = 20\%$
---	--

Ilustración 14: Existe capacitación e inducción al personal



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%; es decir que si se hace inducción y capacitación a los empleados que trabajan en la Empresa.

3. ¿Se lleva contabilidad de acuerdo a lo recomendado por el SRI?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{8}{10} * 100 = 80\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 80\% = 20\%$
---	--

Ilustración 15: Se lleva contabilidad de acuerdo a los requerimientos por el SRI



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%; lo que indica que si se lleva la contabilidad y por lo tanto las declaraciones de impuestos según lo recomendado por SRI.

4. ¿Se tiene definido un flujo-grama para la contratación de bienes y servicios?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{20}{10} * 100 = 20\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 20\% = 80\%$
--	--

Ilustración 16: Se tiene definido un flujo-grama para la contratación de bienes y servicios



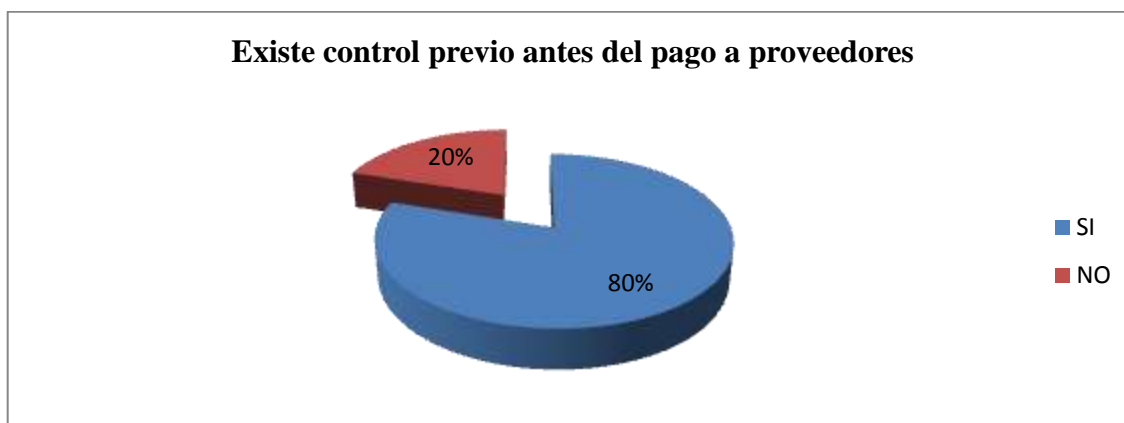
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza bajo del 20% y un nivel de riesgo alto del 80%; lo que determina en la Empresa no lo hace las contrataciones de bienes y servicios en forma desordenada, sin previo una generación de la necesidad plenamente justificada.

5. ¿Se hace un control previo antes del pago a los proveedores?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{8}{10} * 100 = 80\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 80\% = 20\%$
---	--

Ilustración 17: Existe control previo antes del pago a proveedores



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%; lo que determina que si hace un control previo, antes del pago de las obligaciones a los proveedores, para sustentar el gasto.

6. ¿Se tienen definidos los requisitos y principios legales para la firma de convenios?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{20}{10} * 100 = 20\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 20\% = 80\%$
--	--

Ilustración 18: Se tienen definido los requisitos legales para la firma de convenios



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza bajo del 20% y un nivel de riesgo alto del 80%; por lo que se infiere que no se tienen definidos los requisitos y principios legales para la firma de convenios; esto hace que de pronto se esté incurriendo en actos fraudulentos, que pueden dar lugar a problemas legales.

7. ¿Se lleva un registro de clientes y proveedores?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{80}{10} * 100 = 80\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 80\% = 20\%$
--	--

Ilustración 19: Se lleva un registro de clientes y proveedores



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%; se puede inferir que si tiene un registro de clientes y proveedores lo que sirve para facilitar procesos de intercambio.

8. ¿Se realiza un control adecuado de las recaudaciones por pago de servicios del cliente?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{8}{10} * 100 = 80\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 80\% = 20\%$
---	--

Ilustración 20: Se lleva un registro de clientes y proveedores



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%; se puede determinar que si se hace controles adecuados de las recaudaciones por pago de servicios de los clientes, esto es un sistema de control interno, para evitar actos corruptivos entre los empleados.

9. ¿Se hace controles de los estados de caja en libro bancos?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{2}{10} * 100 = 20\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 20\% = 80\%$
---	--

Ilustración 21: Se realiza controles de los estados de caja en libro bancos



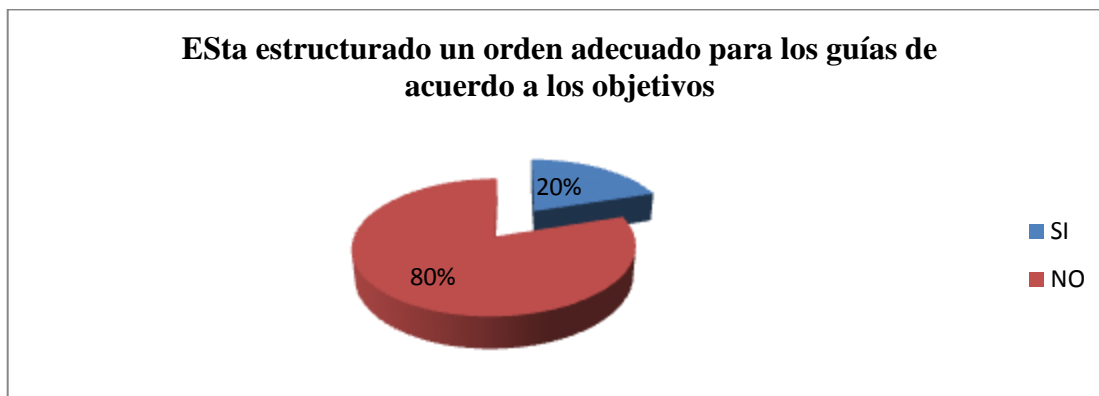
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza bajo del 20% y un nivel de riesgo alto del 80%; por lo que se infiere que no se hace controles en caja en la cuenta libro bancos, y puede generarse mal versación de ingresos y pérdidas para la Empresa.

10. ¿Está estructurado un orden adecuado para los guías de acuerdo a los objetivos?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{8}{10} * 100 = 80\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 80\% = 20\%$
---	--

Ilustración 22: Está estructurado un orden adecuado para los guías de acuerdo a los objetivos



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%; por lo que se infiere que no se tiene estructurado un orden adecuado para los guías de acuerdo a los objetivos; lo que incide en la calidad del servicio al cliente.

11. ¿En general se tiene implementado un sistema de control interno en la Empresa RIVER PEOPLE?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{1}{10} * 100 = 90\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 90\% = 10\%$
---	--

Ilustración 23: Se tiene implementado un sistema de control interno en River People



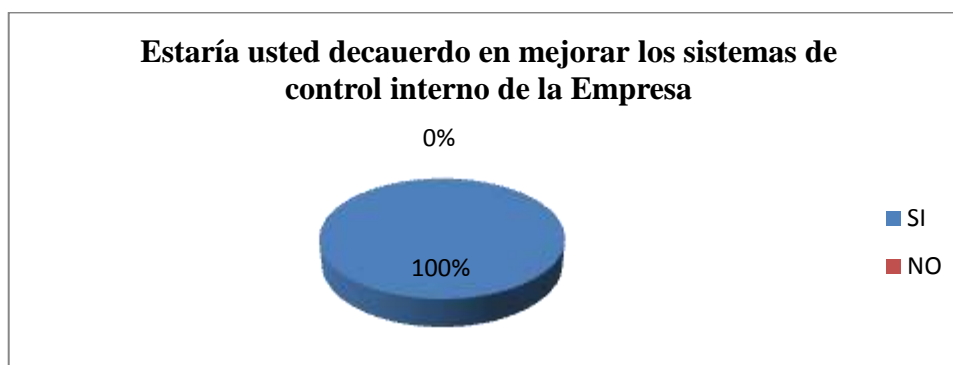
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza bajo del 10% y un nivel de riesgo alto del 90%; por lo que se infiere que no se cuenta con un sistema de control interno en la Empresa, lo que hace que exista poca eficacia y eficiencia en los procesos internos.

12. ¿Estaría usted de acuerdo en mejorar los sistemas de control interno de la Empresa RIVER PEOPLE?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{10}{10} * 100 = 100\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 100\% = 0\%$
---	--

Ilustración 24: Estaría Ud. de acuerdo en mejorar los sistemas de control interno de la Empresa



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de las encuestas realizadas a los empleados de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza alto del 100% y un nivel de riesgo bajo del 10%; por lo que se infiere que todos los encuestados están de acuerdo en que en mejorar los sistemas de control interno de la Empresa.

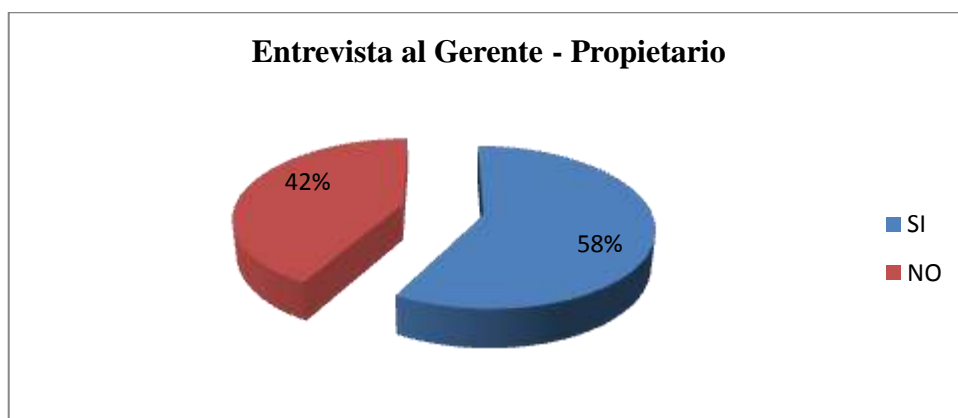
3.5.3 Entrevista al Gerente – Propietario

EMPRESA TURÍSTICA RIVER PEOPLE CÍA LTDA ENTREVISTA AL GERENTE - PROPIETARIO				
ENTREVISTADO: Gary Dent				
FECHA Y HORA: 13-09-2016 11h00				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Se tienen definidos procesos para contratación de personal?		X	Lo hace según su criterio
2	¿Existen procesos de inducción y capacitación al personal?	X		Si se capacita a las personas
3	¿Se lleva la contabilidad de acuerdo a lo recomendado por el SRI?	X		Con esto se evita problemas
4	¿Se tiene definido un flujo-grama para la contratación de bienes y servicios?		X	No considero necesario
5	¿Se hace un control previo antes			Para eso tengo personal

	del pago a los proveedores?			responsable.
6	¿Se tienen definidos los requisitos y principios legales para la firma de convenios?		X	Porque es de acuerdo a los intereses.
7	¿Se lleva un registro de clientes y proveedores?	X		Es importante para promocionar a la Empresa
8	¿Se realiza un control adecuado de las recaudaciones por pago de servicios del cliente?	X		Para evitar pagos indebidos.
9	¿Se hace controles de los Estados de caja en libro bancos?		X	Puesto que se confía en la existencia de dinero.
10	¿Está estructurado un orden adecuado para los guías de acuerdo a los objetivos?	X		Si puesto que ellos debe seguir el cronograma de acuerdo a la necesidad del turista.
11	¿En general se tiene implementado un sistema de control interno en la Empresa RIVER PEOPLE?		X	No se ha trabajado en este sistema
12	¿Estaría usted de acuerdo en mejorar los sistemas de control interno de la Empresa RIVER PEOPLE?	X		Mejoraría la calidad de la Empresa y sus servicios
	TOTAL	7	5	

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{7}{12} * 100 = 58\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 58\% = 42\%$
---	--

Ilustración 25: Entrevista el gerente



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Conclusión: A través de entrevista realizada al Gerente – Propietario de RIVER PEOPLE; se determina un nivel de confianza moderado del 58% y un nivel de riesgo también moderado del 42%; por lo que se infiere que no se cuenta con un sistema de control interno, que existen ciertos actos que si se hace control y otros no, lo que genera problemas y poca eficiencia y eficacia para el crecimiento de la Empresa en el mercado.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TEMA DE LA PROPUESTA

Diseño del sistema de control interno para la empresa turística RIVER PEOPLE CIA. LTDA. En el cantón Tena provincia de Napo, año 2016.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Datos generales de la empresa

Tabla 3: Datos Generales de la empresa

Razón social:	River People Cía. Ltda.
Representante legal:	Sr. Gary Philip Dent
Registro Único de contribuyentes:	1591701548001
Capital social:	10.000 Dólares Americanos
Actividad a la que se dedica:	Turística
Productos y servicios:	Viajes, Tours de aventura, campamentos de turismo y camping, actividades deportivas de rafting y kayaking.
Provincia:	Napo
Cantón:	Tena
Dirección:	Barrio Los Papiros calle Vía Inchillaqui a 1 kilómetro del puente de Archidona
Teléfono:	0984396928

Fuente: Empresa RIVER PEOPLE

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.2 Reseña histórica

En la ciudad de Quito, capital de la República del Ecuador, el 8 de octubre del 2002 se constituye como una compañía de responsabilidad limitada, la sociedad River People Cía. Ltda., estará ubicada en la ciudad de Tena, Provincia de Napo; su actividad económica es la prestación de servicios turísticos, actividades de agencia de viajes, tours de aventura, campamentos de turismo y camping, actividades deportivas de rafting y kayaking.

Está formado con los siguientes personajes: Gary Philip Dent, de nacionalidad Británica; Claude Labrecque, de nacionalidad Canadiense; Timothy Philip Dent, de nacionalidad Británica; y Alexander Fergus Dent, de nacionalidad Británica, quienes podrán participar como accionistas o socios en la constitución o aumentos de capital, así como adquirir acciones o participaciones de la compañía; se regirá por los siguientes estatutos, la Ley de Compañías y otras normas legales que le sean aplicables; inician con un capital social de la compañía es de diez mil (USD10.000) dólares americanos; tendrá una duración de treinta años contados a partir de la inscripción del contrato en el Registro Mercantil del Cantón Quito.

4.2.3 Conformación jurídica

Sociedad River People Cía. Ltda., fue constituida como Compañía en Responsabilidad Limitada, como se establece en el siguiente artículo:

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirán, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

En: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2010)

La empresa River People Cía. Ltda., es una empresa sujeta a las regulaciones de la Superintendencia de Compañías, donde se presentará de manera obligatoria los Estados Financieros. Esta institución se encarga de vigilar la actividad comercial que realiza para prevenir actividades ilícitas.



El capital es suscrito y pagado por los socios de conformidad con el siguiente detalle:

Tabla 4: Nómina de Socios

Nombre de los Socios	Participaciones	Capital
Gary Dent	2.500	2.500
Claude Labrecque	2.500	2.500
Timothy Dent	2.500	2.500
Alexander Dent	2.500	2.500
Total	10.000	10.000

Fuente: Empresa RIVER PEOPLE

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.4 Diagnóstico general mediante la matriz FODA

El análisis FODA es una herramienta que facilita la toma de decisiones del gerente general que ayuden a mejorar la gestión de las actividades para alcanzar los objetivos institucionales planteados.

El FODA representa las fortalezas y debilidades que tiene una empresa, detectadas a través de un análisis interno a su funcionamiento. Oportunidades y amenazas que son identificadas después de haber realizado un análisis al ambiente externo de la empresa.

Tabla 5: Análisis de factores internos

No.	Detalle	Ponderación	Calificación	Total
	Fortalezas			
1	Las decisiones que toma gerencia son participativas con el personal y son comunicados a cada uno de los trabajadores de la empresa.	10%	3	0,3
2	La empresa cuenta con un manual de operaciones de guías adecuado a los servicios que presta.	12%	3	0,36
3	Se respalda todas las transacciones contables.	11%	2	0,22
4	Brindan capacitaciones anuales a sus funcionarios y de acuerdo a las temporadas altas realizan simulacros.	9%	4	0,36
5	Se evalúa el desempeño del personal de guianza	8%	3	0,24
	Debilidades			
1	No se realiza un control adecuado a los ingresos recaudados por las actividades que ofrecen.	11%	3	0,33
2	No realizan el presupuesto en base a necesidades de la empresa.	10%	1	0,1
3	La empresa no cuenta con procedimientos formalizados.	12%	2	0,24
4	No se realizan controles físicos al inventario.	9%	2	0,18
5	No se han realizado	8%	1	0,08

	auditorias financieras en la empresa.			
	TOTAL	100%	24	2,41

Tabla 6: Análisis de factores externos

No.	Detalle	Ponderación	Calificación	Total
	Oportunidades			
1	El factor social es importante pues la cultura que ofrecen las diversas tribus amazónicas es un atractivo turístico por ser únicas en el mundo.	12%	4	0,48
2	El factor político es trascendental porque hay leyes que han permitido activar el turismo lo que beneficia a la empresa.	11%	3	0,33
3	El factor ambiental para la empresa se considera oportunidad por tanto el hábita natural de la selva amazónica y este factor es el que atrae a turistas nacionales y extranjeros.	8%	4	0,32
4	La empresa cuenta con clientes y compañías en su mayoría extranjeras los mismos que permiten planificar con anterioridad el itinerario de las actividades.	10%	3	0,3
5	Apoyo al turismo por parte del Estado a través de su campaña publicitaria a nivel internacional.	9%	4	0,36

	Amenazas			
1	El clima es voluble, al considerar los desastres naturales perjudicaría totalmente las actividades de la empresa.	9%	3	0,27
2	La empresa enfrenta una gran competencia pues el cantón Tena al ser un sitio turístico se encuentra rodeado de agencias que prestan el mismo servicio.	10%	3	0,3
3	La inflación se considera una amenaza pues el porcentaje podrá influir en los precios de los servicios que presta la empresa.	11%	2	0,22
4	La crisis económica a nivel nacional que afecta la obtención de recursos para realizar las actividades de recreación y turismo.	12%	4	0,48
5	La competencia internacional que presentan sus atractivos turísticos a mejor precio por el tipo de cambio.	8%	3	0,24
	TOTAL	100%	33	3,3

Tabla 7: Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
Las decisiones que toma gerencia son participativas con el personal y son comunicados a cada uno de los trabajadores de la empresa.	No se realizan un control adecuado a los ingresos recaudados por la actividad que realizan.
La empresa cuenta con un manual de	No realizan el presupuesto en base a

operaciones de guías adecuado a los servicios que presta.	necesidades de la empresa.
Se respalda todas las transacciones contables.	La empresa no cuenta con procedimientos formalizados.
Brindan capacitaciones anuales a sus funcionarios y de acuerdo a las temporadas altas realizan simulacros.	No se realizan controles físicos al inventario.
Se evalúa el desempeño del personal de guianza.	No se han realizado auditorias financieras en la empresa.
Oportunidades	Amenazas
El factor social es importante pues la cultura que ofrecen las diversas tribus amazónicas es un atractivo turístico por ser únicas en el mundo.	El clima es voluble, al considerar los desastres naturales perjudicaría totalmente las actividades de la empresa.
El factor político es transcendental porque hay leyes que han permitido activar el turismo lo que beneficia a la empresa.	La empresa enfrenta una gran competencia pues el cantón Tena al ser un sitio turístico se encuentra rodeado de agencias que prestan el mismo servicio.
El factor ambiental para la empresa se considera oportunidad por tanto el habita natural de la selva amazónica y este factor es el que atrae a turistas nacionales y extranjeros.	La inflación se considera una amenaza pues el porcentaje podrá influir en los precios de los servicios que presta la empresa.
La empresa cuenta con clientes y compañías en su mayoría extranjeras los mismos que permiten planificar con anterioridad el itinerario de las actividades.	La crisis económica a nivel nacional que afecta la obtención de recursos para realizar las actividades de recreación y turismo.
Apoyo al turismo por parte del Estado a través de su campaña publicitaria a nivel internacional.	La competencia internacional que presentan sus atractivos turísticos a mejor precio por el tipo de cambio.

Fuente: Empresa RIVER PEOPLE

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.5 Normativa legal

Ley de compañía

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil. (LEY DE COMPAÑÍAS, 2016)

Ley de régimen tributario

Art. 1.- Objeto del Impuesto.- Establece el Impuesto a la Renta Global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley. (LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO, 2014)

Código de trabajo

Art.1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren. (MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO, 2005)

Ley de turismo

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios. (LEY DE TURISMO, 2008)

4.2.6 Misión

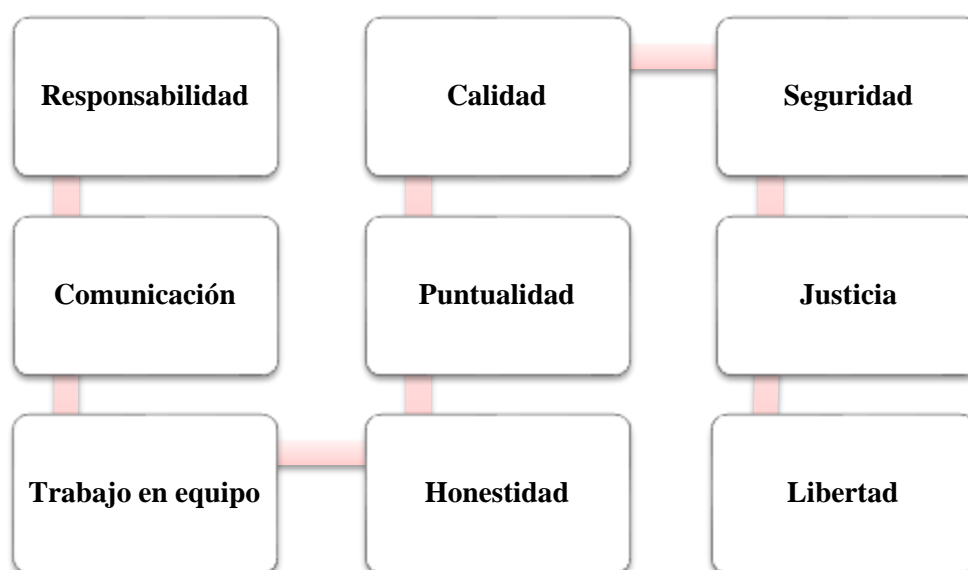
River People, es una empresa que realiza actividades enfocadas en el turismo como: paquetes turísticos, servicios de rafting, expediciones de rafting, kayak, expediciones de selva, tours, camping, talleres de aventura; experiencias únicas, seguras, divertidas y enriquecedoras a precios accesibles en el medio de la naturaleza y la cultura de la Amazonía. Para nacionales y extranjeros con el apoyo de profesionales conocedores de las rutas, entregando un servicio de calidad y calidez.

4.2.7 Visión

Ser en el 2020 una compañía turística preferida a nivel nacional e internacional brindando un servicio de calidad para vivir experiencias inolvidables en la Amazonía Ecuatoriana, rompiendo barreras y logrando excursiones a destinos no ofrecidos por ninguna otra agencia además contar con su propio servicio de movilización, con tecnología de punta y mecanismos de seguridad para los visitantes.

4.2.8 Valores y principios

Tabla 8: Valores de la empresa



Fuente: Empresa RIVER PEOPLE

Elaborado por: Jennifer Bonilla

-Responsabilidad: tiene varias orientaciones. Por ejemplo si se hace referencia a los trabajadores, la empresa se compromete a la estabilidad y buenas condiciones laborales. En cuanto a los clientes, la empresa se compromete a entregar bienes y servicios de calidad. Algo que también resulta muy importante hoy en día es el compromiso con el medio ambiente. Para ello es necesario cumplir con las leyes determinadas e incluso exceder las mismas para continuar con su preservación.

-Comunicación: en tanto se toma la comunicación como un valor fundamental se intenta que las relaciones y conexiones dentro de los miembros de la empresa y con los clientes sea fluida y sincera.

-Trabajo en equipo: desde éste se intenta la integración de cada uno de miembros de la empresa al grupo laboral, que sean promovidos mejores resultados gracias a un ambiente positivo. Para ello es elemental la participación de los distintos miembros de la empresa en diversos ámbitos.

-Honestidad: orientado tanto para los miembros de la empresa entre sí, como con los clientes. Se promueve la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y la credibilidad de la empresa.

-Puntualidad: en este caso se hace referencia a este valor para exigir a los empleados el respeto de los tiempos de llegada y salida, pero sobre todo para con los clientes.

-Calidad: en este caso se intenta que los productos o servicios ofrecidos sean de excelencia.

-Seguridad: este juicio se orienta a generar un vínculo de confianza, que los clientes crean que serán satisfechos en sus necesidades y deseos.

-Justicia: este concepto tiene una mayor orientación para sus trabajadores. Se hace referencia a otorgar a cada uno lo que le corresponde, no solo desde el punto de vista salarial sino que también en cuanto se refiere a las actividades que a cada uno le tocará desempeñar.

-Libertad: en este caso se intenta que tanto los empleados y los clientes puedan expresarse con total seguridad en caso de tener creencias u opiniones distintas, siempre que sean presentadas con respeto y cordialidad.

4.2.9 Objetivos

Objetivo general

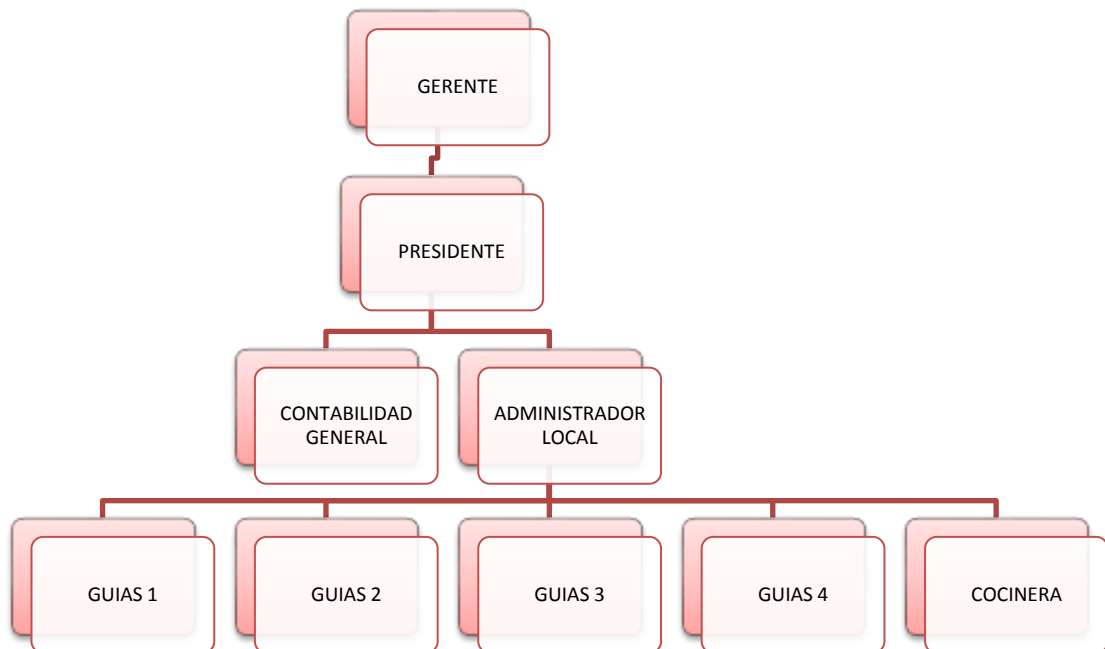
Diseñar, organizar y promocionar paquetes turísticos a través de rafting, expediciones de rafting, kayak, expediciones de selva, tours, camping, talleres de aventura de excursiones, para satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar servicios de alta calidad, seguridad y efectividad.

Objetivos específicos

1. Brindar atención de calidad y calidez en un ambiente de confianza y armonía.
2. Innovar las actividades recreacionales que ofrece el River People.
3. Optimizar la interacción con comunidades amazónicas para mejorar el turismo de la zona.

4.2.10 Organigrama estructural

Ilustración 26: Organigrama estructural



Fuente: La Investigación

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.11 Manual de funciones

4.2.11.1 Gerente

Cargo: Gerente

Reporta a: Organismos de control

Supervisa a: Todo el personal.

Relación de coordinación: Toma de decisiones.

Características del perfil:

- Preparación Académica: Gerencia Administrativa
- Experiencia laboral al menos 5 años.
- Inglés Avanzado.
- Líder, Gobernante.
- Implementación de procesos y procedimientos.

- Experiencia en liderar un equipo de trabajo.
- Relaciones Públicas.
- Convivencia con culturas indígenas.
- Manejo de personal.
- Comercial y Negociación.
- Manejo de producción y costos.
- Administración de Empresas.
- Planificación Estratégica.
- Normas de Control Interno.
- Gestión del Talento Humano.

Funciones del gerente

- En el proceso de selección y contratación de personal;

Apertura la vacante,

Realiza la entrevista

Aplica las pruebas respectivas.

- En el proceso de contratación de bienes y servicios;

Revisa las listas de proveedores

Autoriza la adquisición.

- En la firma de convenios;

Identifica la necesidad del convenio

Realiza un análisis y

Propone.

- En el proceso de pagos a proveedores;

Firma el comprobante de pago

- En el proceso de cobros a clientes;

Revisa la lista de clientes

- En el proceso para el manejo de bancos;

Recibe el estado de cuenta

Recibe la conciliación

Autoriza los movimientos económicos

En el proceso para el manejo de activos fijos

- Recibe y autoriza el informe de necesidad

Autoriza el informe de propuesta

- En el proceso de guías;

Revisa y autoriza el debido itinerario

Realiza el pago finalizando la actividad.

4.2.11.2 Presidente

Cargo: Presidente

Reporta a: Gerente

Supervisa a: Todo el personal.

Relación de coordinación: Líder de Administración, Líder de Guianza, Comunidades.

Características del perfil:

- Preparación Académica: Mínimo tercer nivel.
- Experiencia laboral al menos 5 años.
- Inglés Avanzado.
- Líder, Gobernante.
- Implementación de procesos y procedimientos.
- Experiencia en liderar un equipo de trabajo.
- Relaciones Públicas.
- Convivencia con culturas indígenas.
- Manejo de personal.
- Manejo de producción y costos.
- Administración de Empresas.
- Planificación Estratégica.
- Normas de Control Interno.

4.2.11.3 Contabilidad

Cargo: Contabilidad General

A quién reporta: Gerente

A quién supervisa: Estados financieros.

Relación de coordinación: Contabilidad, registro de transacciones.

Características del perfil:

- Preparación Académica: Lic. Contabilidad y Auditoría, Economista.
- Experiencia laboral al menos 3 años.
- 1 año de experiencia en cargos financieros o contables.
- Atención al cliente.
- Conocimiento de paquetes informáticos y normas de contabilidad.
- Negociaciones.
- Trabajo en equipo.
- Iniciativa y pronta solución a problemas.
- Pro actividad.
- Innovador, eficiente.

Funciones de contabilidad

- En el proceso de selección y contratación de personal;

Solicitar la realización de la convocatoria

Verifica la lista de precios

Realiza los registros contables

Archivar

Recepta carpetas

Llevar una lista de candidatos

Elaboración del contrato

Registro de organismo de control.

- En el proceso de contratación de bienes y servicios;

Solicitar la cotización

Negociación

Definición de condiciones

Registros contables

Archivo

- En el proceso para el pago a proveedores;

Recepción de la lista

Elaboración de cheques

Registro

- En el proceso de cobros a clientes;

Lista de clientes

Recibe y verifica

Emite el documento de respaldo

Registra

- En el proceso para el manejo de bancos

Recibe

Elaboración de conciliaciones

Elabora informes con justificativos

Archiva

- En el proceso para el manejo de activos fijos;

Solicita proformas

Analiza las propuestas

Emite un informe de propuestas

Realiza el negocio, entrega y paga

Registra el bien mediante un acta de entrega recepción

- En el proceso de guías;

Emite la factura y realiza el registro contable

4.2.11.4 Administrador local

Cargo: Administración Local

A quién reporta: Gerente, presidente y contabilidad.

A quién supervisa: Personal de la empresa

Relación de coordinación: Líder de Mantenimiento, Líder de Cocina, Líder de Guianza, Comunidades, Proveedores.

Características del perfil:

- Preparación Académica: Mínimo técnico o técnico superior.
- Experiencia laboral al menos 3 años.
- Inglés Avanzado.
- Atención al cliente, conocimiento medio de *Microsoft Office*, trabajo en equipo, pro actividad y habilidad para solucionar problemas de cualquier índole.
- Líder
- Orientación y asesoramiento.
- Pensamiento estratégico.
- Planificación y gestión.
- Monitoreo y control.
- Manejo de recursos materiales y humanos.
- Pensamiento crítico constructivo.
- Identificación de problemas.
- Juicio y toma de decisiones.
- Trabajo en equipo.
- Orientación a resultados.
- Conocimiento del entorno organizacional e iniciativa.

Funciones del administrador local

- En el proceso de selección y contratación del personal;

Determina la necesidad

- En el proceso de contratación de bienes y servicios;

Define la necesidad

- En el proceso de las firmas de convenio;

Informe sobre las necesidades

- En el proceso de pago a proveedores;

Realiza la lista de proveedores

- En el proceso de cobros a clientes

Solicita el pago de cliente

- En el proceso para el manejo de activos fijos;

Establece la necesidad de adquisición

Realiza un informe de necesidad

- En el proceso de guías;

Realiza la publicidad

Verifica el itinerario

Realiza la orden de salida

Da un informe al gerente

4.2.11.5 Guía

Cargo: Guianza

A quién reporta: Administrador Local.

A quién supervisa: N/A

Relación de coordinación: Administración Local, Auxiliar de cocina.

Características del perfil:

- Preparación Académica: Secundario.
- Licencia de guía profesional.
- Experiencia laboral al menos 2 años.
- Español e inglés Básico.
- Criterio, conocimientos en primeros auxilios.
- Creatividad.
- Asistencia inmediata.
- Innovación en rutinas o guías turísticos.
- Manejo seguro de recursos y control.
- Conocedor, encantador.

Funciones del guía

- En el proceso de guías;

Establece nuevos lugares

Realiza el itinerario

Realiza la excursión

Finaliza la guía

4.2.11.6 Cocinera**Cargo: Cocinera**

A quién reporta: administrador local

A quién supervisa: N/A

Relación de coordinación: Líder de Guianza, Proveedores, Administración Local.

Características del perfil:

- Preparación Académica: Técnico o Técnico Superior.
- Experiencia laboral al menos 1 año.
- Inglés intermedio.
- Registros.
- Bodega.
- Limpieza y control de áreas de cocina.
- Asistencia a clientes.
- Inventarios y atención al cliente.
- Normas de Control Interno.

4.2.12 Manual de procesos

4.2.12.1 Proceso de selección y contratación de personal

RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Proceso de selección y contratación de personal

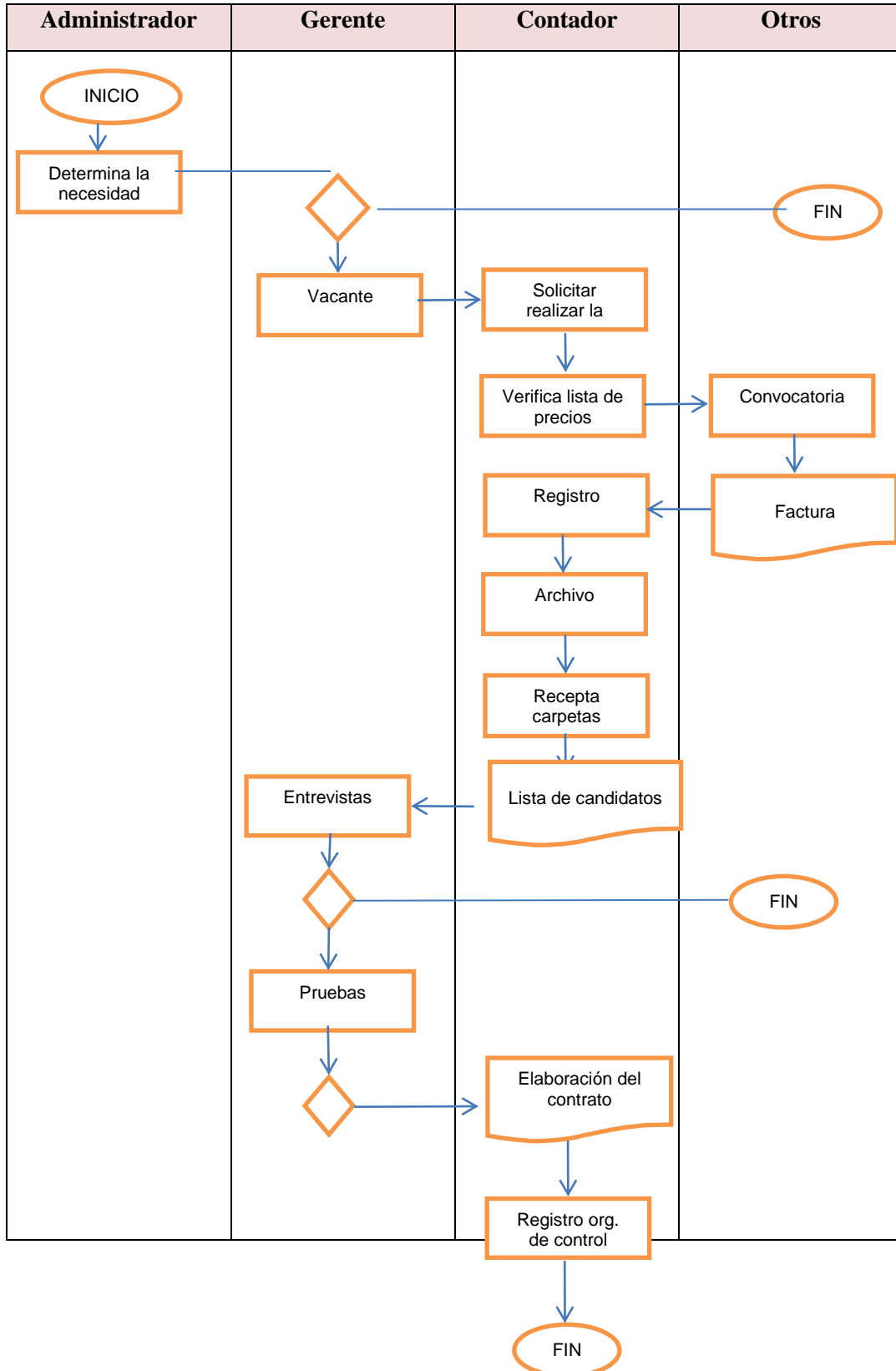


Tabla 9: Identificación de responsables del proceso de selección y contratación de personal

Nro.	Detalle	Responsable	Indicador
1	Determina la necesidad	Administrador local	
2	Vacante	Gerente	
3	Realizar la convocatoria	Contador	
4	Verifica la lista de precios	Contador	
5	Convocatoria	Otros	
6	Factura	Otros	$\frac{\text{Factura ejecutada} * 100}{\text{Factura planificada}}$
7	Registro	Contador	
8	Archivo	Contador	
9	Receptar carpetas	Contador	
10	Lista de candidatos	Contador	$\frac{\text{Lista de candidatos ejecutada} * 100}{\text{Lista de candidatos planificada}}$
11	Entrevistar	Gerente	
12	Pruebas	Gerente	
13	Elaboración del contrato	Contador	$\frac{\text{Contrato ejecutado} * 100}{\text{Contrato planificad}}$
14	Registro del organismo de control	Contador	

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 27: Factura recibida por la convocatoria

<h2 style="margin: 0;">RADIO ORIENTAL CIA. LTDA.</h2> <p style="margin: 5px 0 0 0;">Jumandy N3 330 Napo-Ecuador</p>	<h3 style="margin: 0;">FACTURA</h3> <p style="margin: 5px 0 0 0;">001-000- 0000113 1595864729 AUTS.RJ.1117910043</p>
---	---

Cliente Sr(es): River People

Dirección: Via Inchillaquí

Fecha: 21-06-2016

Ruc/Ci: 1591701548001

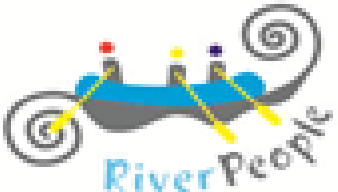
Tel: _____ Guía de Remisión: _____

CANT	DESCRIPCION	V.UNIT.	V.TOTAL
	CONVOCATORIA PUBLICACIÓN	30	30
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDA		SUBTOTALS	30
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> Entregue Conforme _____ Recibi Conforme _____ </div>		DESCUENTO	
		IVA 12 %	
		IVA 0%	
		TOTALS	30

EMISIÓN VÁLIDA HASTA
25 DE NOV. DE 2017

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 28: Lista de candidatos

		
LISTA DE CANDIDATOS		
APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO	EXPERIENCIA
GUEVARA TAÍPE GERMANIA VERONICA	ING. CONTADORA	4 AÑOS
RIVERA TERÁN LUIS OMAR	ING. ADMINSTRADOR	5 AÑOS
VERDESOTO CELÑAR SAUL WADIMIR	ING. AUDITORIA	5 AÑOS
RITA MARGARITA DANTE VINICIO	LIC. CONTABILIDAD	3 AÑOS
JIMENA SELENE BAZTIDAS GUETIERRES	LIC. ECONOMÍA	3 AÑOS
WASHINGTON VICUÑA	LIC. ADMINISTRADOR	5 AÑOS

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 29: Contrato

Contrato de Trabajo Administrativo

En la ciudad de Tena, al 21 días del mes de Junio del 2015, comparecen a celebrar el siguiente contrato de trabajo por una parte el Señor GARY PHILIP DENT, con la cédula de ciudadanía N° 171640115-1, es su calidad de representante legal de RIVER PEOPLE CIA. LTDA., a quién en adelante se le denomina EL EMPLEADOR; y por otra parte comparece el señor WASHINGTON EDUARDO VICUNA con cédula de ciudadanía N° 180248107-5, a quien para los efectos legales de este contrato se le denomina como el TRABAJADOR; los comparecientes son mayores de edad, hábiles y capaces para suscribir todo acto y contrato.

PRIMERA: El señor GARY PHILIP, requiere de una persona para que preste sus servicios lícitos y personales para la empresa que representa, localizada en la avenida 15 de Noviembre y 9 de Octubre de esta ciudad y cantón Tena, provincia de Napo, en tal virtud contrata al señor WASHINGTON EDUARDO VICUNA, para que se desempeñe en las múltiples tareas relacionadas con las actividades de la empresa.

SEGUNDA: El contrato se sujeta a prestar sus servicios ocho horas diarias, cuarenta horas a la semana, de lunes a viernes que corresponde a la jornada legal.

TERCERA: El contratado señor WASHINGTON EDUARDO VICUNA percibirá por sus servicios la remuneración mensual de CUATROCIENTOS DOLARES AMERICANOS (400,00 USD), más los beneficios legales de acuerdo con las normas vigentes.

CUARTA: El plazo de duración de este contrato es de un año contado a partir de la fecha de su suscripción del presente documento, pudiendo cualquiera de las partes dado por terminado previo desahucio y con la anticipación que para cada caso determina el Código del Trabajo.

QUINTA: El contratado está obligado a cumplir con sus deberes con eficiencia y diligencia, a guardar absoluta reserva sobre la información a la cual tendrá acceso, de igual manera el empleador cumplirá con sus obligaciones establecidas en el Código de Trabajo.

SEXTA: Las partes contratantes luego de leer íntegramente el presente contrato, manifiestan que se ratifican en todas sus partes y suscriben en unidad de acto en tres ejemplares de igual valor y tenor.

FIRMA EMPLEADOR
C.I.: 180248107-5

FIRMA TRABAJADOR
C.I.: 171640115-1

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.12.2 Proceso de contratación de bienes y servicios
RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Proceso de contratación de bienes y servicios

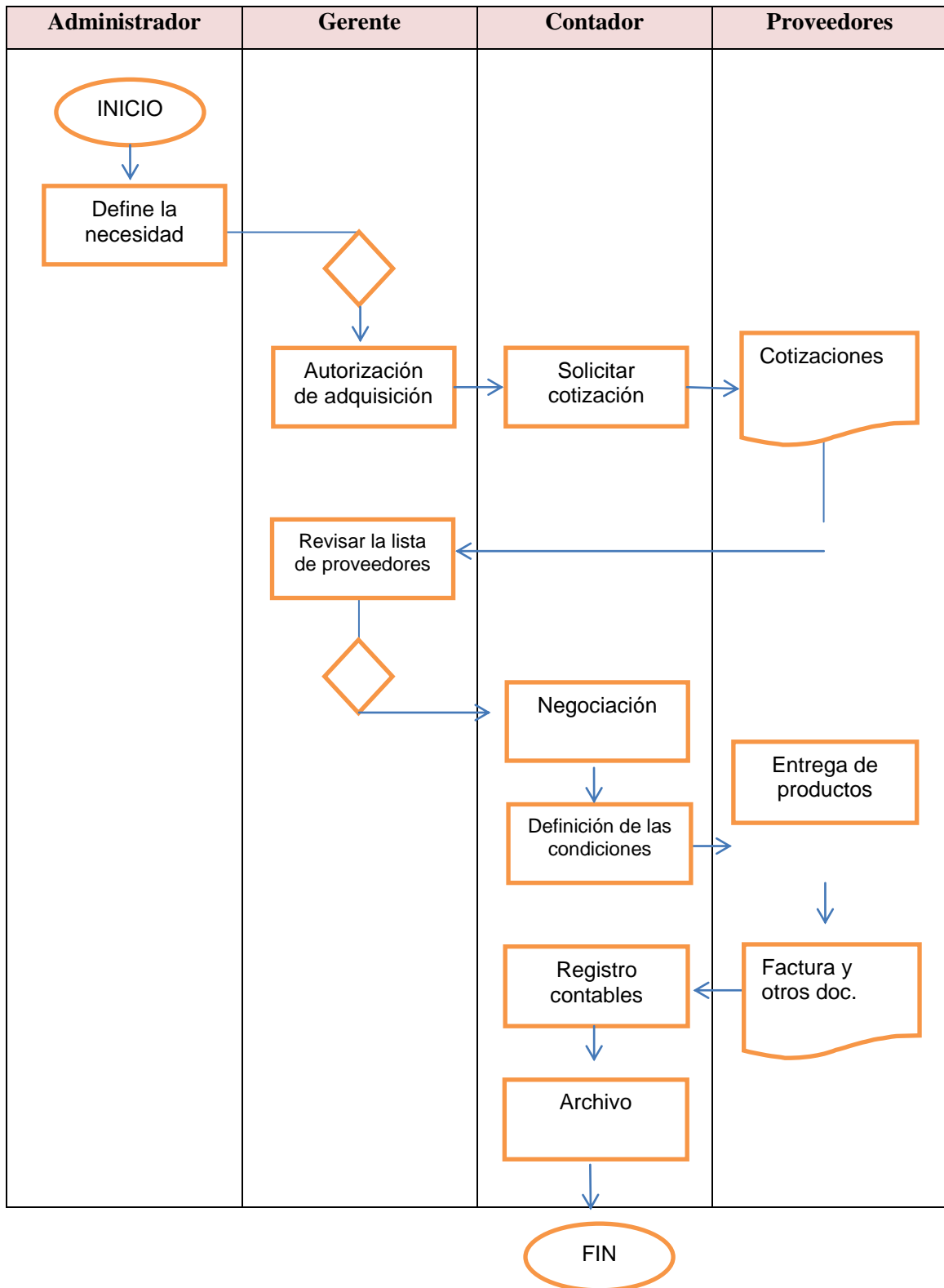



Tabla 10: Identificación de responsables del Proceso de contratación de bienes y servicios

Nro.	Detalle	Responsable	Indicador
1	Define la necesidad	Administrador	
2	Autorización de adquisición	Gerente	
3	Solicitar cotización	Contador	
4	Cotizaciones	Proveedores	$\frac{\text{Cotización ejecutada} * 100}{\text{Cotización planificada}}$
5	Revisar las listas de proveedores	Gerente	
6	Negociación	Contador	
7	Definiciones de condiciones	Contador	
8	Entrega de productos	Proveedores	
9	Factura y otros documentos	Proveedores	$\frac{\text{Factura ejecutada} * 100}{\text{Factura planificada}}$
10	Registros contables	Contador	
11	Archivo	Contador	

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 30: Cotización



Botes Colombia
www.botescolombia.com

FECHA DE SOLICITUD: 12 de junio de 2016

FECHA DE RESPUESTA: 16 de junio de 2016

EMPRESA: RIVER PEOPLE

CONTACTO: CELESTE

E-MAIL: riverpeople03@hotmail.com>

TELÉFONO: 984396928

CIUDAD: ECUADOR

Apreciados Señores,

Gracias por el interés de cotizar con nosotros, presentamos los productos que fabricamos para su empresa con diez años de experiencia les garantiza la calidad de los productos ofrecidos.

Item	Cantidad	Descripción
T-01	1	Kayak inflable para rafting
T-04	1	Bote inflable capacidad 8 personas
1	1	Casco deportivo tipo Lar
2	1	Chaleco salvavidas flotación tipo III
3	1	Remo deportivo paleta PVC y cuerpo aluminio
4	1	Inflador manual
5	1	Bolsa para cuerda de rescate (sin cuerda)
6	1	Bolsa seca de 20 litros
7	1	Matéin multiusos
9	1	Cuerda dinámica para rappel 12mm

CONDICIONES COMERCIALES

FORMA DE PAGO: contado

VALIDEZ DE LA OFERTA: Cotización del dólar hoy

TIEMPO DE ENTREGA: 8 días hábiles después de generar orden.

LUGAR DE ENTREGA: sin acordar

Cordialmente,

VILMA LISETH SALAZAR GALAN


Gerente Comercial

Pbx. 7-7238888 316-6939300 310-5515254

info@botescolombia.com

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 31: Factura recibida



Botes Colombia
www.botescolombia.com

FACTURA

001-000- 0000143

153264835001

AUT.S.R.L.1117910029

Cliente Sr(es): River People
 Dirección: Via Inchiyaqui
 Fecha: 21-06-2016
 Ruc/D: 1591701548001
 Telf: _____ Guía de Remisión: _____

CANT	DESCRIPCION	V.UNIT.	V.TOTAL
1	Casco deportivo tipo Lar	\$ 20.000	11 US
1	Inflador manual	\$ 100.000	55 US
1	Cuerda dinámica para rappel 12mm	\$ 4.000	2.200 US
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDA		SUBTOTAL\$	2.266U S
		DESCUENTO	
		IVA 12 %	
		IVA 0%	
		TOTAL\$	2.266U S

Entregue Conforme

Recibi Conforme

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.12.3 Proceso de firmas de convenio

RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Proceso de firmas de convenios

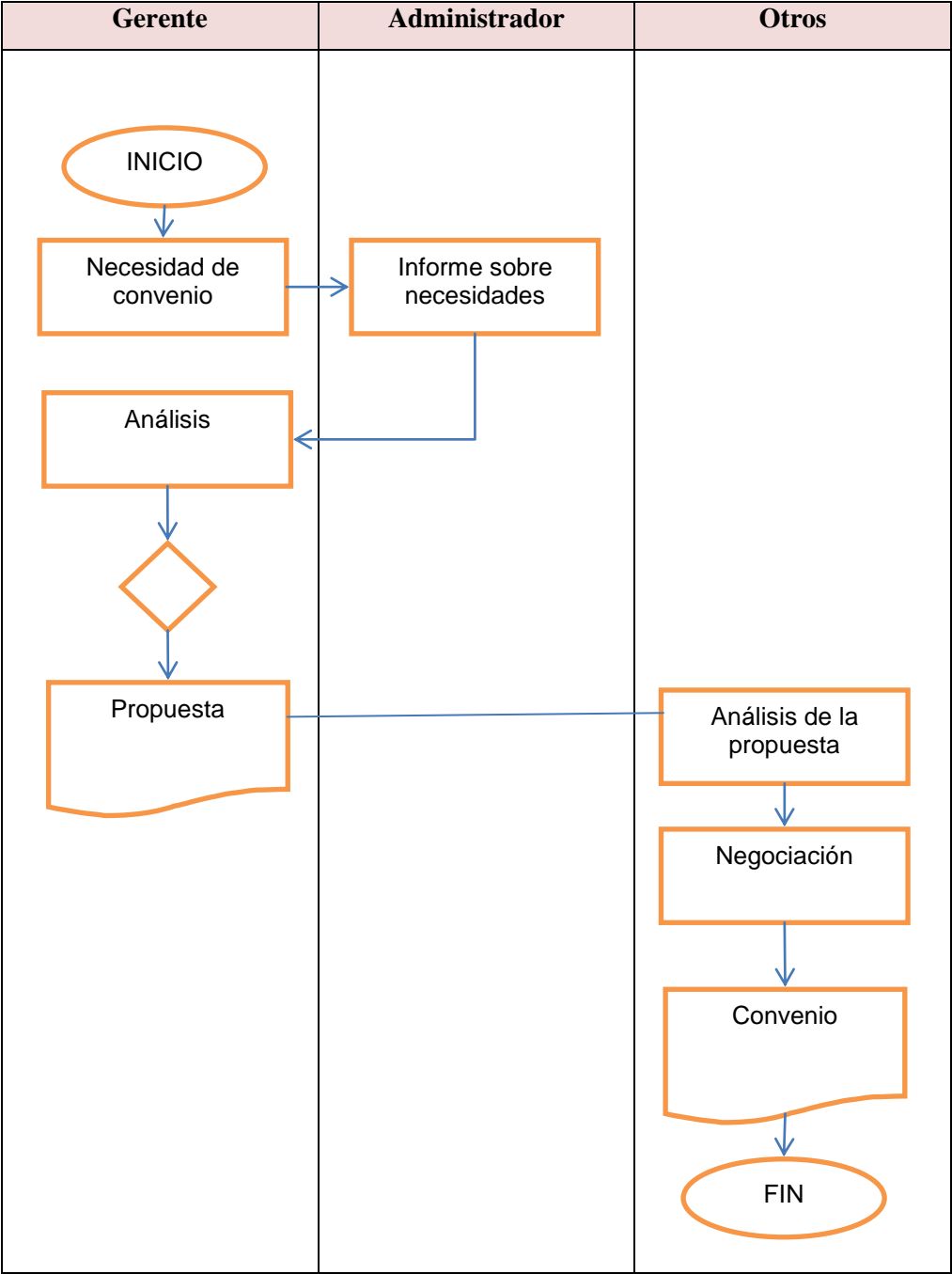



Tabla 11: Identificación de responsables del proceso de firmas de convenio

Nro.	Detalle	Responsable	Indicador
1	Necesidad de convenio	Gerente	
2	Informe sobre necesidades	Administrador	
3	Análisis	Gerente	
4	Propuesta	Gerente	$\frac{\text{Propuesta ejecutada} * 100}{\text{Propuesta planificada}}$
5	Análisis de la propuesta	Otros	
6	Negociación	Otros	
7	Convenio	Otros	$\frac{\text{Convenio ejecutado} * 100}{\text{Convenio planificado}}$

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 32: Propuesta de convenio



River People
Rafting, kayaking y tours de pesca en Tena, Ecuador

PROPUESTA DE CONVENIO

TIPO DE CONVENIO O ACUERDO:	
MARCO <input type="checkbox"/>	
ESPECÍFICO <input type="checkbox"/> (señalar una o más opciones):	
Relaciones internacionales <input type="checkbox"/> Docencia <input type="checkbox"/> Investigación <input type="checkbox"/> Transferencia de conocimientos <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	
ADICIONAL <input type="checkbox"/>	

DATOS DE LA INSTITUCIÓN/EMPRESA/PERSONA QUE SOLICITA EL INICIO DEL PROCÉDIMIENTO:	
APELLIDOS Y NOMBRE: Philip Dent Gary	
PAÍS: Ecuador	Tipo entidad: EMPRESA <input checked="" type="checkbox"/> INSTITUCIÓN <input type="checkbox"/> UNIVERSIDAD <input type="checkbox"/>
DENOMINACIÓN COMPLETA DE LA INSTITUCIÓN, EMPRESA O UNIVERSIDAD: RIVER PEOPLE CIA. LTDA.	
DIRECCIÓN POSTAL COMPLETA: Barrios de Nipo, Casita Tena, Barrio Las Pájaras calle Vía Inchiñiqui a 1 kilómetro del puente de Archidona.	
DATOS DE CONTACTO:	
NOMBRE: Philip Dent Gary	
TELÉFONO: 09848 96928	
EMAIL: riverpeople08@hotmail.com	

DATOS DEL CONTACTO/PROPONENTE POR PARTE DE LA UGR:	
NOMBRE: Washington Vivalta	
CENTRO/DEPARTAMENTO/SERVICIO: Todos los departamentos de River People	
TELÉFONO: 0983667354	
EMAIL: wviva@outlook.com	

DATOS DEL CONVENIO O ACUERDO:	
Objeto: Establecer metas y responsabilidades de los integrantes de River People	
Vigencia prevista: anual, renovación automática	
Obligados: Todos los departamentos	
Fuente de financiación: River People	
Implicaciones presupuestarias: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
Obligaciones discriminatorias para cada parte:	
Obligaciones no discriminatorias para cada parte:	

RIVER PEOPLE CIA. LTDA.
Barrio Las Pájaras calle Vía Inchiñiqui a 1 kilómetro del puente de Archidona

Elaborado por: Jennifer Bonilla



River People

Rafting, kayaking y tours de pesca en Tena, Ecuador

BREVE INFORME RELATIVO A LOS MOTIVOS Y CONVENIENCIA DE SU CELEBRACIÓN

CONVENIO DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DE RIVER PEOPLE

Para lograr un excelente TRABAJO EN EQUIPO construiremos nuestras bases teniendo en cuenta las siguientes normas de convivencia:

RESPECTO hacia las personas, sean compañeros de trabajo como clientes.

COMPAÑERISMO Y COMPRENSIÓN teniendo en cuenta las capacidades físicas de cada uno, dadas por la diferencia de género y/o estado de salud en la división de las tareas.

PROFESIONALISMO para ir superándose cada día en la adquisición de nuevos conocimientos y equipo personal. Aceptar las críticas constructivas y plantear con respeto las necesidades y sugerencias personales.

- Queda estrictamente prohibido el ingerir bebidas alcohólicas en el lugar de trabajo (oficina, bodega) antes, durante el día de trabajo.

RESPONSABILIDAD en el cuidado de las personas, compañeros y material de trabajo.

COOPERACIÓN Y BUENA VOLUNTAD para aceptar los cambios positivos, recordar las nuevas pautas de trabajo para que cada uno cumpla con sus tareas y de esta manera evitar interferir en el desempeño del trabajo del otro.

Para terminar de lograr el cumplimiento de las pautas de trabajo implementaremos en común acuerdo un sistema de tarjetas de infracción:

- **TARJETA AMARILLA:** Multa equivalente al tipo de infracción. La acumulación de dos tarjetas amarillas corresponde a una roja.
- **TARJETA ROJA:** Expulsión del equipo o multa equivalente a un día de trabajo.

EQUIPO PERSONAL: Está prohibido dejar equipo personal en la bodega sin previo aviso y permiso de la oficina. Los días no laborales está restringido el ingreso a la bodega.

EQUIPOS DAÑADOS O EXTRAVIADOS: Todos somos RESPONSABLES DEL CUIDADO de nuestro material de trabajo, es de fundamental importancia tener conciencia sobre esto ya que es una cualidad positiva que se valora mucho en cualquier ambiente de trabajo.

En el caso de rotura o pérdida del equipo (contemplaremos las causas) los gastos del viaje deben hacerse cargo de la reposición y/o arreglo del mismo.

RIVER PEOPLE SE RESERVA EL DERECHO DE IMPLEMENTAR INFRACCIONES Y PENALIDADES EN EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LOS ÍTEMS ANTERIORES

Washington Vicuña
C.I.: 180248107-5

Gary Philip Dent
C.I.: 171640115-1

OBSERVACIONES:

RIVER PEOPLE CIA. LTDA.

Barrio Las Papiras calle Vía Inchiagui a 1 kilómetro del puente de Archidona

Elaborado por: Jennifer Bonilla



River People

Rafting, kayaking y tours de agua en Tena, Ecuador

FIRMA,



Se anexa con la presente, en la ley de firmas (Ley 10, de 15 de febrero, de Decretos de Consejo de Gobierno), la información que se debe presentar cuando se la informa una persona por la C.A.M.A. (C.A.M.A. S.A.S. S.A.S.), con la finalidad de garantizar la correcta información a la participación en personas y voluntades de instituciones privadas el tema del desarrollo de actividades náuticas, deportivas y recreativas en aguas de ríos, arroyos, cascadas, ríos, quebradas y aguas que se encuentran en el territorio nacional, como el río de la Tena, según el Reglamento General de la Dirección Nacional de Turismo.


Sr. Gary Philip Dent
GERENTE DE RIVER PEOPLE

RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Barrio Las Papinas calle Vía Indhillagui a 1 kilómetro del puente de Archidona

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 33: Convenio



River People
Rafting, kayaking y tours de agua en Tena, Ecuador

CONVENIO DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DE RIVER PEOPLE

Para lograr un excelente TRABAJO EN EQUIPO construímos nuestras bases teniendo en cuenta las siguientes normas de convivencia:

RESPECTO hacia las personas, sean compañeros de trabajo como clientes.

COMPANERISMO Y COMPRENSIÓN teniendo en cuenta las capacidades físicas de cada uno, dadas por la diferencia de género y/o estado de salud en la división de las tareas.

PROFESIONALISMO para ir sugiriéndose cada día en la adquisición de nuevos conocimientos y equipo personal. Aceptar las críticas constructivas y plantear con respeto las necesidades y sugerencias personales.

- Queda estrictamente prohibido el ingerir bebidas alcohólicas en el lugar de trabajo (oficina, bodega) antes, durante Del día de trabajo.

RESPONSABILIDAD en el cuidado de las personas, compañeros y material de trabajo.

COOPERACIÓN Y BUENA VOLUNTAD para aceptar los cambios positivos, recordar las nuevas pautas de trabajo para que cada uno cumpla con sus tareas y de esta manera evitar interferir en el desempeño del trabajo del otro. Para terminar de lograr el cumplimiento de las pautas de trabajo implementamos en común acuerdo un sistema de tarjetas de infracción:

- TARJETA AMARILLA:** Multa equivalente al tipo de infracción. La acumulación de dos tarjetas amarillas corresponde a una roja.
- TARJETA ROJA:** Expulsión del equipo o multa equivalente a un día de trabajo.

EQUIPO PERSONAL: Está prohibido dejar equipo personal en la bodega sin previo aviso y permiso de la oficina. Los días no laborales está restringido el ingreso a la bodega.

RAFTING:

GUÍAS Y KAYAKEROS EN GENERAL:

- Preparación del equipo necesario para la actividad.
- Cooperar con el trip leader en la correcta anotación en la planilla del equipo necesario.
- Asegurar la correcta utilización del equipo durante todo el viaje, tener un extremo cuidado en el inflado de los botes y su cuidado.
- Mantener constante comunicación en el río, señalización correcta y a tiempo.
- Trabajar conjuntamente con el fotógrafo.
- Motivar a la tripulación, transmitir confianza y actitud positiva.
- El kayaker no debe llevar un kayak de juguete.
- Informar al trip leader cuando detecten algún equipo dañado.
- Al regreso del viaje contar nuevamente el equipo, informar al trip leader la cantidad correcta. Una vez chequeado que no exista ningún faltante proceder a acomodar el equipo en la bodega, separar el equipo dañado y/o sucio.
- Limpiar el cooler ya sea en el río o al regreso en la oficina. En este último caso tendremos un sistema de rotación.
- Al momento de terminar de ordenar los equipos en la bodega informar a la oficina.
- Ningún guía puede retirarse hasta chequear el orden de la bodega.
- En caso de un viaje con 2 o más balsas es obligatoria una reunión de guías en la oficina para hacer un análisis del grupo de trabajo.
- Un día a la semana a convenir nos reuniremos en la bodega para realizar un control de stock, el cual debe coincidir con las planillas y con los trip report en caso de pérdida de equipo en el río.

RIVER PEOPLE CIA. LTDA.
Barrio Las Papiras calle Vía Indígena a 1 kilómetro del puente de Archidona

Elaborado por: Jennifer Bonilla



River People

Rafting, kayaking y tours de agua en Tona, Ecuador

- Se encuentra a disposición de los guías una planilla en caso de que necesiten ayuda para obtener su equipo personal y/o material bibliográfico.

TRIP LEADER: Se designará un trip leader a partir de 2 botes. (En caso de ser 1 bote el encargado de esta responsabilidad es el guía)

- Encargado de dar el ejemplo en las normas de convivencia planteadas anteriormente.
- Encargado de completar la planilla de equipo correctamente (sin faltantes) anotando la fecha y su nombre.
- Podir mosquetones y straps a oficina y devolverlos de la misma manera.
- Chequear que el equipo necesario este completo.
- Revisar que se cargue el botiquín de primeros auxilios (y que este completo)
- Recepción de los pasajeros, presentación de los guías.
- Charla de seguridad.
- Chequear que los niveles del río sean los adecuados.
- Coordinar el viaje en el río: plantear con los guías cual es la mejor distribución de los botes y su orden.
- Asegurar la colaboración de todo el equipo para con el fotógrafo.
- Acompañar a los pasajeros a la oficina al finalizar el viaje.
- Ofrecer dejar recomendaciones en el cuaderno amarillo.
- Podir trip report a la oficina, completarlo y entregarlo informando sobre nuevos cambios y/o equipo averiado.
- Encargado de asegurar el arreglo del equipo averiado en el momento.
- Al regreso del viaje controlar antes de subir a la bodega que el equipo este completo.
- Chequear que los cocher regresen limpios al final del día.
- Encargado de la socialización permanente entre las balsas y el kayakero de seguridad.
- Puede designar a un compañero en la ayuda de cualquiera de los ítems anteriores.

El Trip Leader se designará en la oficina el mismo día del viaje (Tina, Wisha o Monica), recibirá \$10 extra siempre y cuando cumpla con todas sus funciones correctamente, caso contrario plantaremos las cosas que hay que mejorar y si es necesario se implementará una infracción mayor al bote dependiendo la gravedad de la falta (si hay penalidad se dará a conocer el mismo día del viaje o al siguiente)

EQUIPOS DAÑADOS O EXTRAVIADOS: Todos somos RESPONSABLES DEL CUIDADO de nuestro material de trabajo, es de fundamental importancia tener conciencia sobre esto ya que es una cualidad positiva que se valora mucho en cualquier ambiente de trabajo.

En el caso de rotura o pérdida del equipo (contemplaremos las cosas) los guías del viaje deben hacerse cargo de la reposición y/o arreglo del mismo.

RIVER PEOPLE SE RESERVA EL DERECHO DE IMPLEMENTAR INFRACCIONES Y PENALIDADES EN EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LOS ÍTEMS ANTERIORES

TARJETA AMARILLA:

- Presentación y buena presencia: \$ 10
- Puntualidad: El horario se establecerá y se les dará a conocer a guías, kayakeros y transportistas un día antes del viaje según su necesidad.
Tardanza de 10 minutos \$ 5, aumenta cada 5 minutos \$5 (\$1 por minuto) basados en el reloj de la oficina.
- Tomar bebidas alcohólicas \$10

RIVER PEOPLE CIA. LTDA.

Barrio Las Papiras calle Vía Inchilloqui a 1 kilómetro del puente de Archidona

Elaborado por: Jennifer Bonilla



River People

Rafting, kayaking y tours de río en Tena, Ecuador

TARJETA ROJA: MULTA EQUIVALENTE A UN DÍA DE TRABAJO Y/O SUSPENSIÓN TEMPORAL

1. En caso de no asistir al día de trabajo o avisar la ausencia fuera de los horarios normales.
2. Asistir ebrio y/o bajo los efectos de estupefacientes.
3. Coquetear con los pasajeros y/o mantener contacto físico.
4. No informar a tiempo cuando esta empresa solicite mis servicios.
5. Dejar equipo personal en la bodega sin previa permiso de la oficina.

SR. GARY PHILIP DENT
EMPLEADOR



SR. WASHINGTON EDUARDO VICUÑA
TRABAJADOR

RIVER PEOPLE CIA. LTDA.

Barrio Las Papiras calle Vía Truchillaga a 1 kilómetro del puente de Archidona

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.12.4 Proceso de pagos a proveedores

RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Proceso de pagos a proveedores

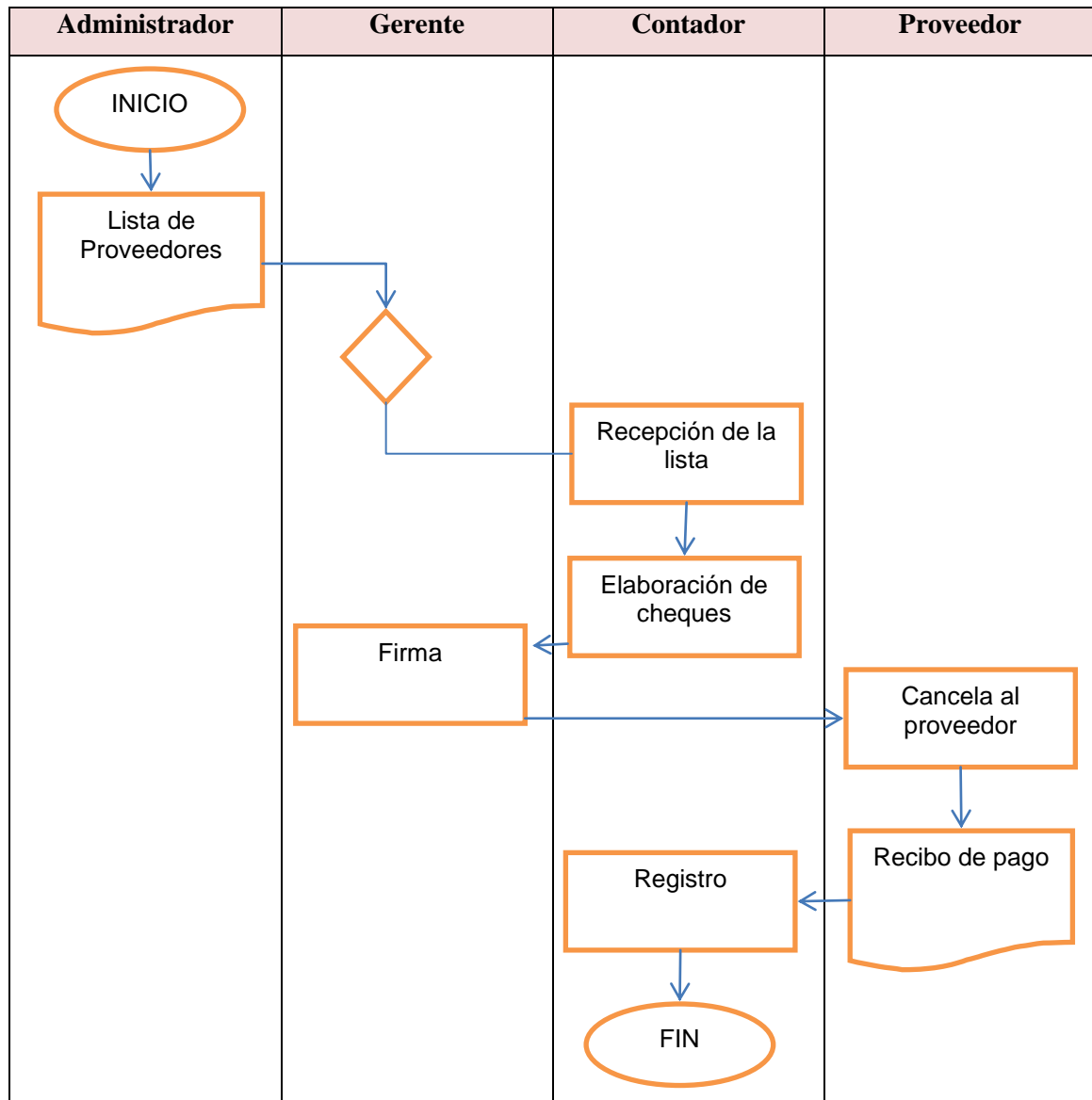


Tabla 12: Identificación de responsables del proceso de pagos a proveedores

Nro.	Detalle	Responsable	Indicador
1	Lista de proveedores	Administrador	<u>Lista de proveedores ejecutada * 100</u> Lista de proveedores planificada
2	Recepción de la lista	Contador	
3	Elaboración de cheques	Contador	
4	Firma	Gerente	
5	Cancela al proveedor	Proveedor	
6	Recibo de pago	Proveedor	<u>Recibo de pago ejecutado * 100</u> Recibo de pago planificado
7	Registro	Contador	

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 34: Lista de Proveedores

 LISTA DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE		
NOMBRES Y APELLIDOS	COMPAÑÍAS	OBSERVACIONES
NARCISA GUALINGA	TRANS. RABIT	
JOSE RIVADENEYRA	SIN FRONTERASTRAVEL CIA. LTDA.	
HUGO RIVADENEYRA	SIN FRONTERASTRAVEL CIA. LTDA.	
FABIAN QUINATA	COOPERATIVA RIO PAND	
JULIO ASTURILLO	INDEPENDIENTE	
MAURICIO SANCHEZ	INDEPENDIENTE	
DANIEL MOSCOSO	INDEPENDIENTE	

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 35: Comprobante de retención por el pago a proveedor

[illegible]

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 36: Factura por el pago a proveedor

[illegible]

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.12.5 Proceso de cobros a clientes

RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Proceso de cobros a clientes

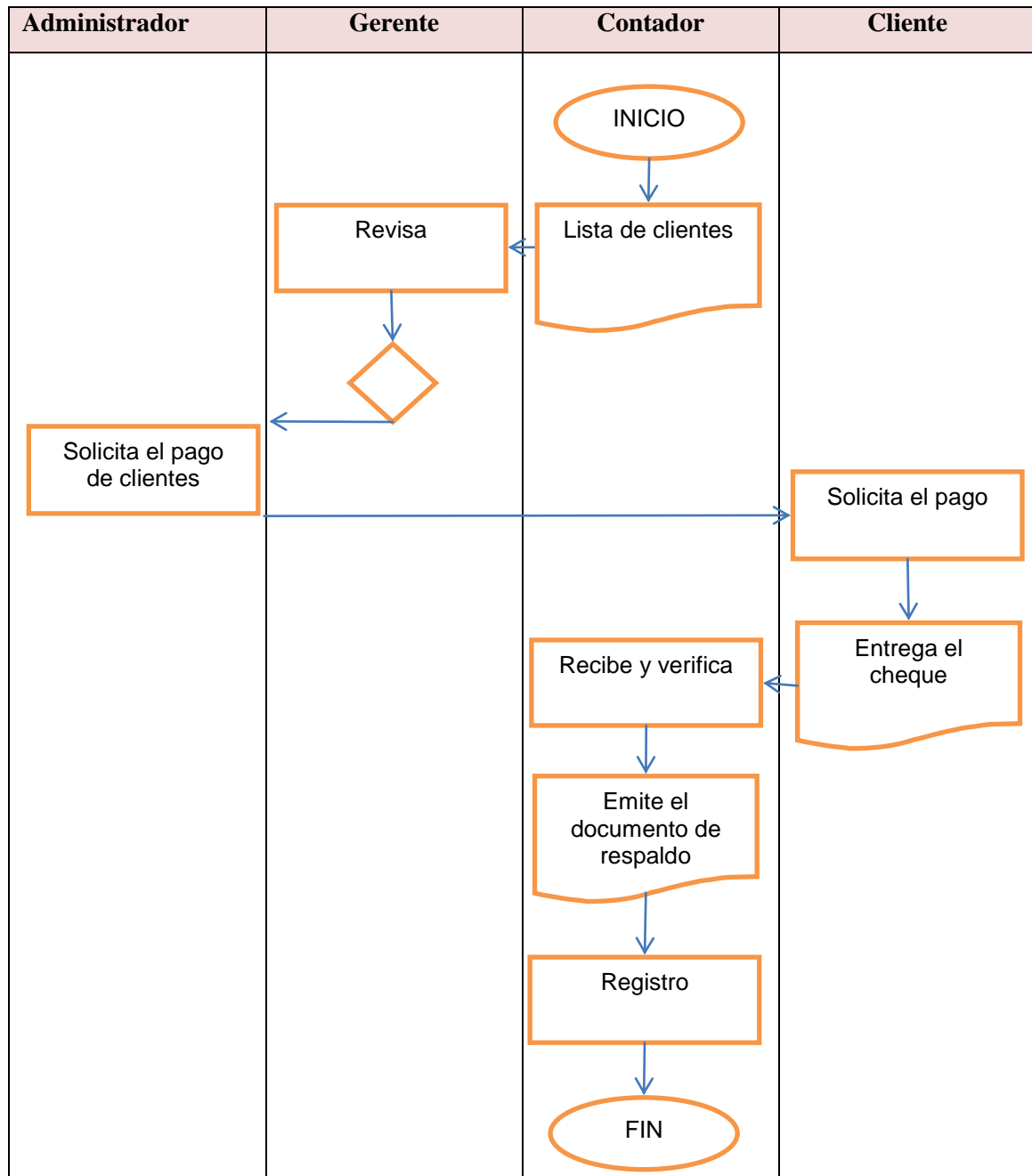


Tabla 13: Identificación de responsables del proceso de cobros a clientes

Nro.	Detalle	Responsable	Indicador
1	Lista de clientes	Contador	$\frac{\text{Lista de clientes ejecutada} * 100}{\text{Lista de clientes planificada}}$
2	Revisa	Gerente	
3	Solicita el pago de cliente	Administrador	
4	Solicita el pago	Cliente	
5	Entrega el cheque	Cliente	$\frac{\text{Cheque ejecutado} * 100}{\text{Cheque planificado}}$
6	Recibe y verifica	Contador	
7	Emite el documento de respaldo	Contador	$\frac{\text{Documento de respaldo ejecutado} * 100}{\text{Documento de respaldo planificado}}$
8	Registro	Contador	

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 37: Lista de clientes


 LISTA DE CLIENTES		
COMPAÑÍAS	DETALLES	OBSERVACIONES
NAPO RIVER LODGE CIA. LTDA.	AJENCIAS DE TURISMO	
ANDEAN DISCOVERY S.A.	AJENCIAS DE TURISMO	
ALLABOUT EQ. CIA. LTDA.	AJENCIAS DE TURISMO	
EXPLORANDES S.A.	AJENCIAS DE TURISMO	

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 38: Factura de cobro a clientes

RIVER PEOPLE CIA. LTDA. <small>MATRIZ VIA INCHILLAQUI S/N ESTAR LOS PAPIROS VIA INCHILLAQUI S/N TENA-NAPO</small>	FACTURA 1001001000001580 <small>RUC 1591701548001 AUT.S.R.L.1118519563</small>
--	---

Cliente Sr(es): NAPO RIVEL LONG
Dirección: ISAC SANTA FE N°43-106
Fecha: 01/07/2016
Ruc/C: 1791933222001
Tel: _____ **Guía de Remisión:** _____




CANT	DESCRIPCION	V.UNIT.	V.TOTAL
31	TRANSPORTE FLUVIAL	40	1240,00
	EXPA-10-16		
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDA		SUB TOTAL \$	1240,00
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> _____ Entregue Conforme </div> <div style="width: 45%;"> _____ Recibi Conforme </div> </div>		DESCUENTO	
		IVA 12 %	
		IVA 0%	
		TOTAL \$	1240,00

EMISIÓN VÁLIDA HASTA
17 DE MARZO DE 2017

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 39: Comprobante de retención de cobro a clientes



NAPO RIVER LODGE CIA. LTDA.
 Dr. Matriz ISLA SANTA FE N46-105 (ENTRE ROCA Y
 TOMAS DE BERLANDA
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL N°
 RES.: DEL 00-02-2010
 OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD: SI

RUC: 1791933222001
 COMPROBANTE DE RETENCIÓN
 N°: 1001000008240
 NÚMERO DE AUTORIZACIÓN
 1407204820478290000000000
 FECHA Y HORA 2016-07-14T14
 DE 32-15-0500
 AMBIENTE: PRODUCCIÓN
 EMISIÓN: NORMAL
 CLAVE DE ACCESO
 107201607179193

Razón Social / Nombres y Apellidos: RIVER PEOPLE CIA. LTDA.
 Fecha Emisión: 1 de Julio del 2016 RUC/C.I.: 1591701548001

Comprobante	Número	Fecha de emisión	Ejercicio fiscal	Base imponible para la renta	Impuesto	Porcentaje de retención	Valor retenido
FACTURA	1001001000001580	01/07/2016	2016	1240,00	RENTA	1,00	1240,00

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.12.6 Proceso para el manejo de bancos

RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Proceso para el manejo de bancos

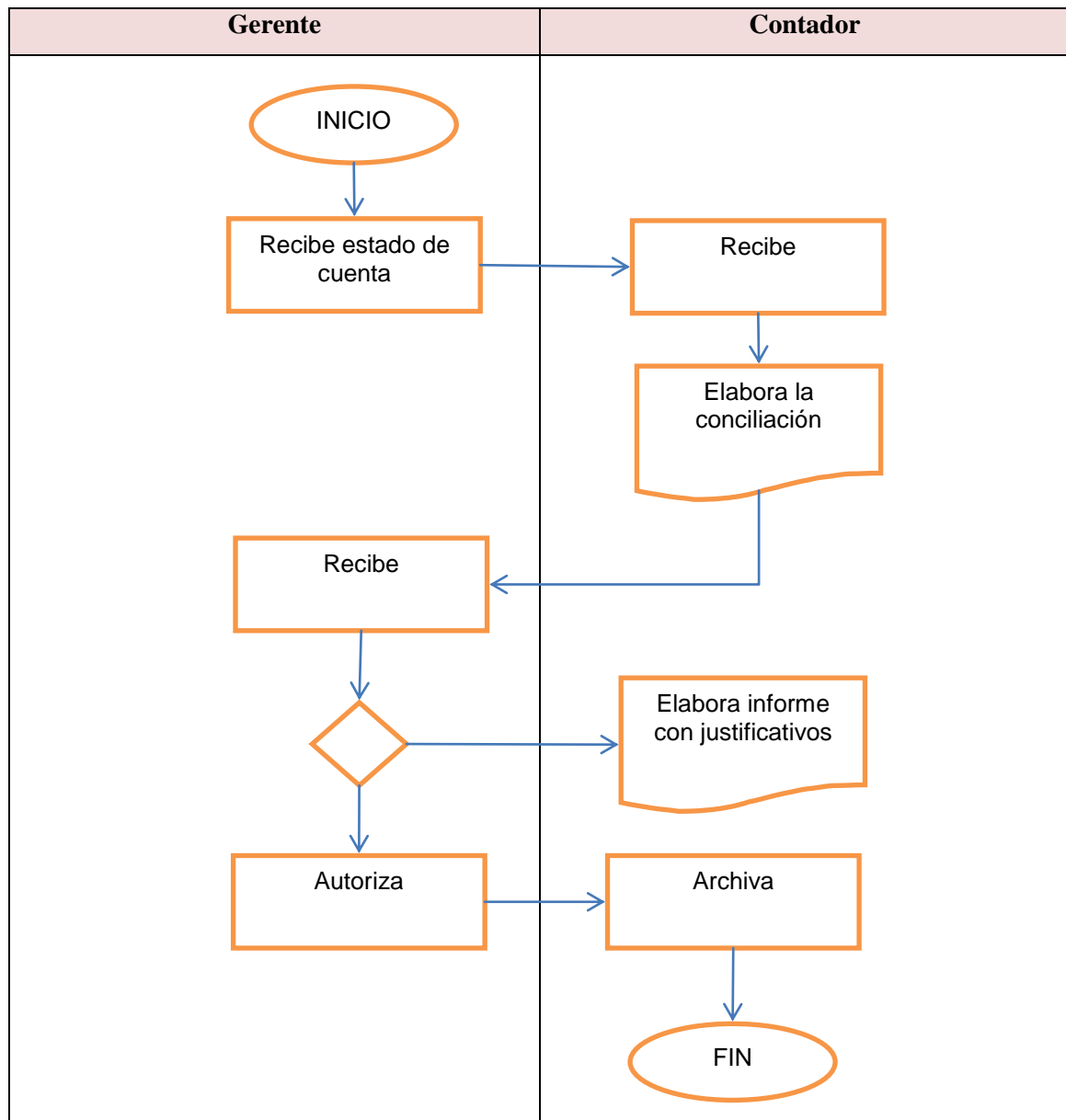


Tabla 14: Identificación de responsables del proceso para el manejo de bancos

Nro.	Detalle	Responsable	Indicador
1	Recibe el estado de cuenta	Gerente	
2	Recibe	Contador	
3	Elaboración de conciliación	Contador	$\frac{\text{Conciliación ejecutada} * 100}{\text{Conciliación planificada}}$
4	Recibe	Gerente	
5	Elabora informe con justificativos	Contador	$\frac{\text{Informe ejecutado} * 100}{\text{Informe planificado}}$
6	Autoriza	Gerente	
7	Archiva	Contador	

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 40: Conciliación bancaria

Conciliación Bancaria				
Empresa:		Fecha		
Banco:		Saldo Extracto Banco		
Cta Cont.		Saldo Cta. Contable		
# Cta Corriente:				

a) Pagos Banco no Contabilidad	0,00		a-b-c+d	0,00
b) Cobros Banco no Contabilidad	0,00			
c) Pagos Contabilidad no Banco	0,00		Diferencia	0,00
d) Cobros Contabilidad no Banco	0,00			

a) Pagos Banco no Contabilidad

Fecha	Concepto	Importe	Observaciones	Clave Conciliación
Total		0,00		

b) Cobros Banco no Contabilidad

Fecha	Concepto	Importe	Observaciones	Clave Conciliación
Total		0,00		

Elaborado por: Jennifer Bonilla

c) Pagos Contabilidad no Banco				
Fecha	Concepto	Importe	Observaciones	Clave Conciliación
Total		0,00		

d) Cobros Contabilidad no Banco				
Fecha	Concepto	Importe	Observaciones	Clave Conciliación
Total		0,00		

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.12.7 Proceso para el manejo de activos fijos

RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Proceso para el manejo de activos fijos

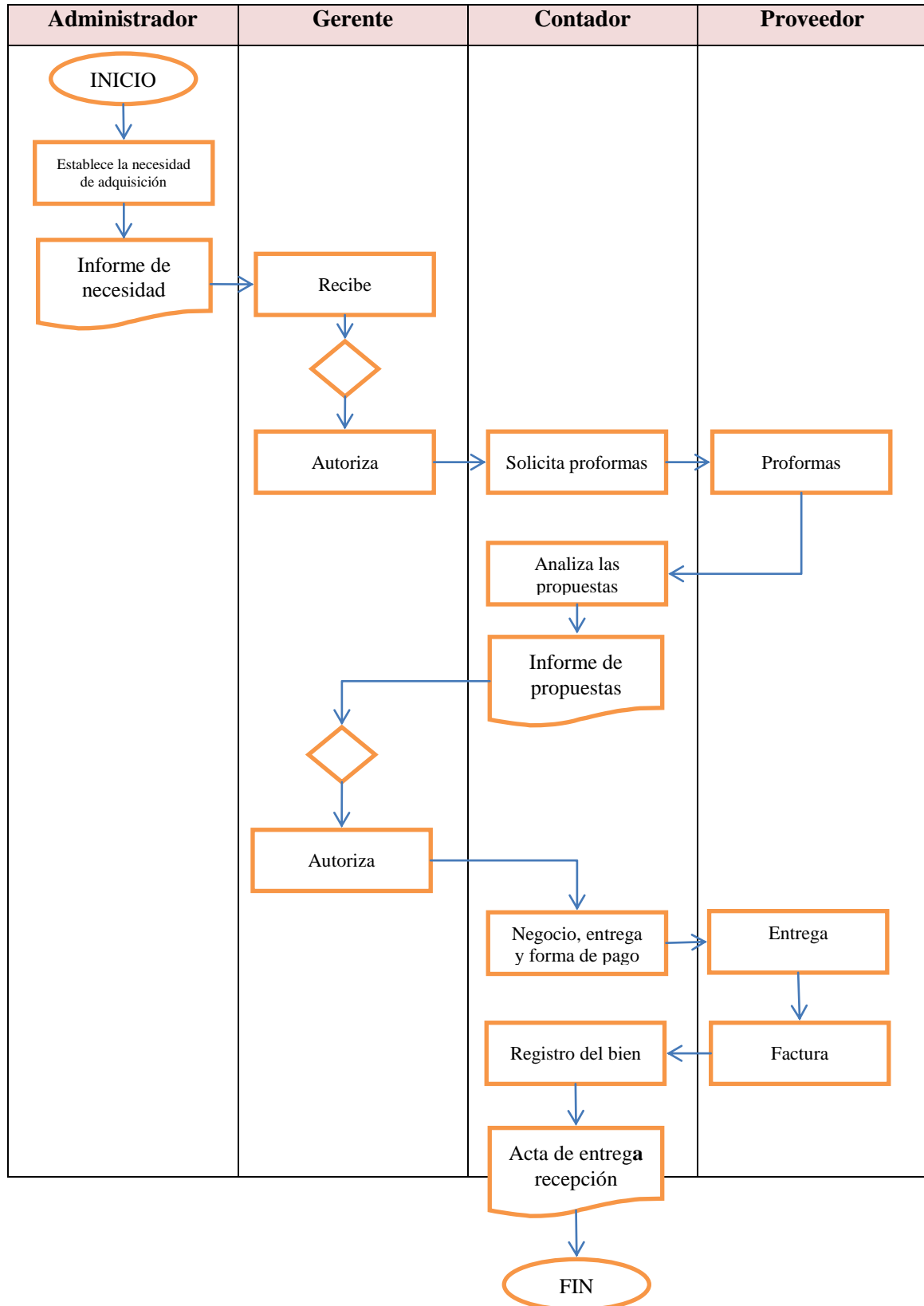


Tabla 15: Identificación de responsables del proceso para el manejo de activos fijos

Nro.	Detalle	Responsable	Indicador
1	Establece la necesidad de adquisición	Administrador	
2	Informe de necesidad	Administrador	$\frac{\text{Informe de necesidad ejecutada} * 100}{\text{Informe de necesidad planificada}}$
3	Recibe	Gerente	
4	Autoriza	Gerente	
5	Solicita proformas	Contador	
6	Proformas	Proveedor	$\frac{\text{Proforma ejecutada} * 100}{\text{Proforma planificada}}$
7	Analiza las propuestas	Contador	
8	Informe de propuesta	Contador	$\frac{\text{Informe de propuesta ejecutada} * 100}{\text{Informe de propuesta planificada}}$
9	Autoriza	Gerente	
10	Negocio, entrega y forma de pago	Contador	
11	Entrega	Proveedor	
12	Factura	Proveedor	$\frac{\text{Factura ejecutada} * 100}{\text{Factura planificada}}$
13	Registro del bien	Contador	
14	Acta de entrega recepción	Contador	$\frac{\text{Acta ejecutada} * 100}{\text{Acta planificada}}$

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 41: Proforma -activo fijo

PROFORMA NAVEGADORES S.A.			
CLIENTE :		RIVER PEOPLE CIA. LTDA.	
DIRECCION:		MATRIZ VIA INCHILLAQUI S/N ESTAR LOS PAPIROS-VIA	
INCHILLAQUI S/N TENA-NAPO			
CIUDAD : QUITO		TELEFONO: 022090165	
RUC : 1792028469001			
FECHA DE ACTIVIDAD : 06 DE JULIO DE 2016			
CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD	TOTAL
16	CHALECOS 062816 ARCC-A	20	320
		SUBTOTAL	320
		IVA	
		12%IVA	
		TOTAL	320
FERNANDO RIVERA			
ELABORADO POR			

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 42: Acta de entrega recepción

ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN								
En la ciudad de Tena el 6 de julio del 2016 se procede a realizar la presente acta entrega de los equipos de propiedad de La Empresa NAVEGADORES S.A.								
Sr(a): Fernando Rivera								
DEPARTAMENTO: Guianza								
TIPO ACTIVO	SUB-GRUPO	DESCRIPCIÓN	CODIGO	SERIE	MARCA	MODELO	ESTADO	OBSERVACIONES
CHALECOS	SALVAVIDAS	062816 ARCC-A	0010070085				BUENO	
Por otra parte de presentarse algún deterioro por su uso, cambio de puesto o pérdida del bien deberá ser reportado inmediatamente al departamento contable Control de Activos para su descargo y/o reparación.								
Firmando la responsabilidad sobre la recepción de los bienes en mención.								
RECIBIDO				ENTREGADO				
NOMBRE:	Fernando Rivera			NOMBRE:	Washington Vicuña			
C.I.#	1803651927			C.I.#	1885810384			

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.12.8 Proceso de guías 1

RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Proceso de guías 1

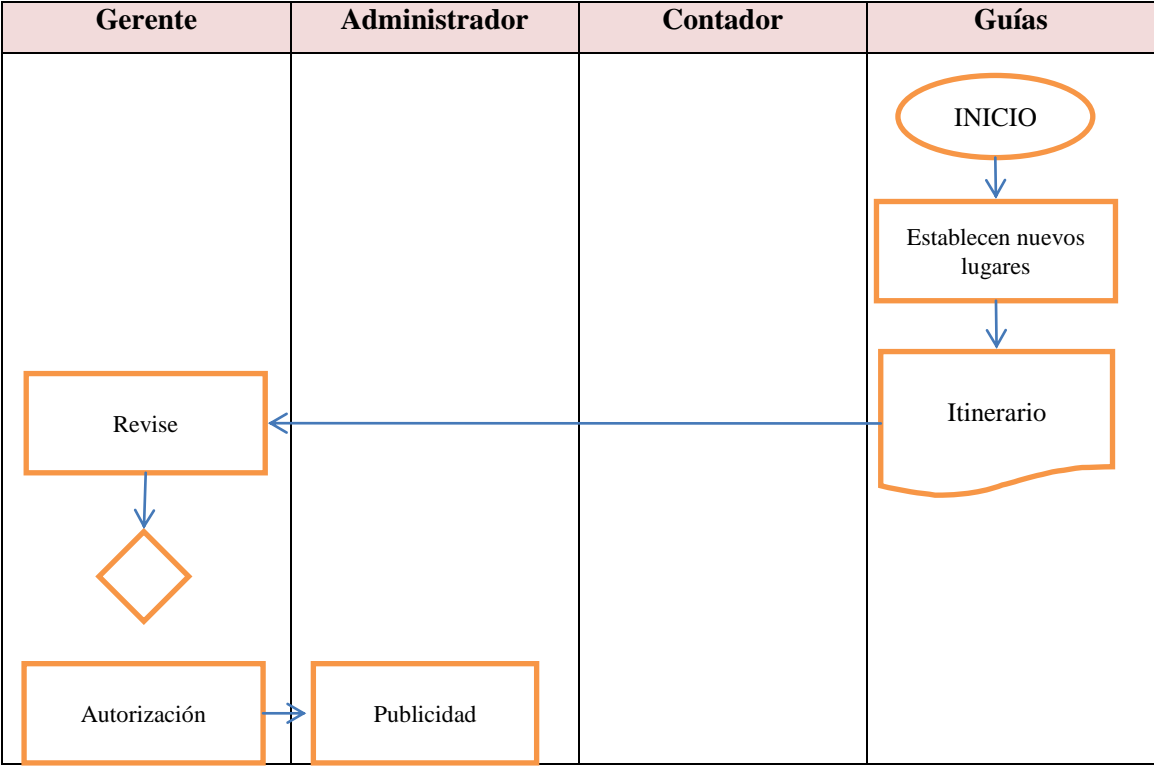



Tabla 16: Identificación de responsables del proceso de guías 1

Nro.	Detalle	Responsable	Indicador
1	Establecen nuevos lugares	Guías	
2	Itinerario	Guías	$\frac{\text{Itinerario ejecutado} * 100}{\text{Itinerario planificado}}$
3	Revise	Gerente	
4	Autorización	Gerente	
5	Publicidad	Administrador	

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 43: Itinerario

**ITINERARIO**

Domingo 24 de Julio

Jatunyacu

Guía T.L: Tim

Guía: Max, 7:30

Kayakero: Leandro

Pasajeros: 9

Comida: oficina

Transporte: Furgoneta 8:30

Equipos: Julio 8:30 am

Salida del río: Puerto Napo 3:00 pm

Elaborado por: Jennifer Bonilla

4.2.12.9 Proceso de guías 2

RIVER PEOPLE CÍA. LTDA.

Proceso de guías 2

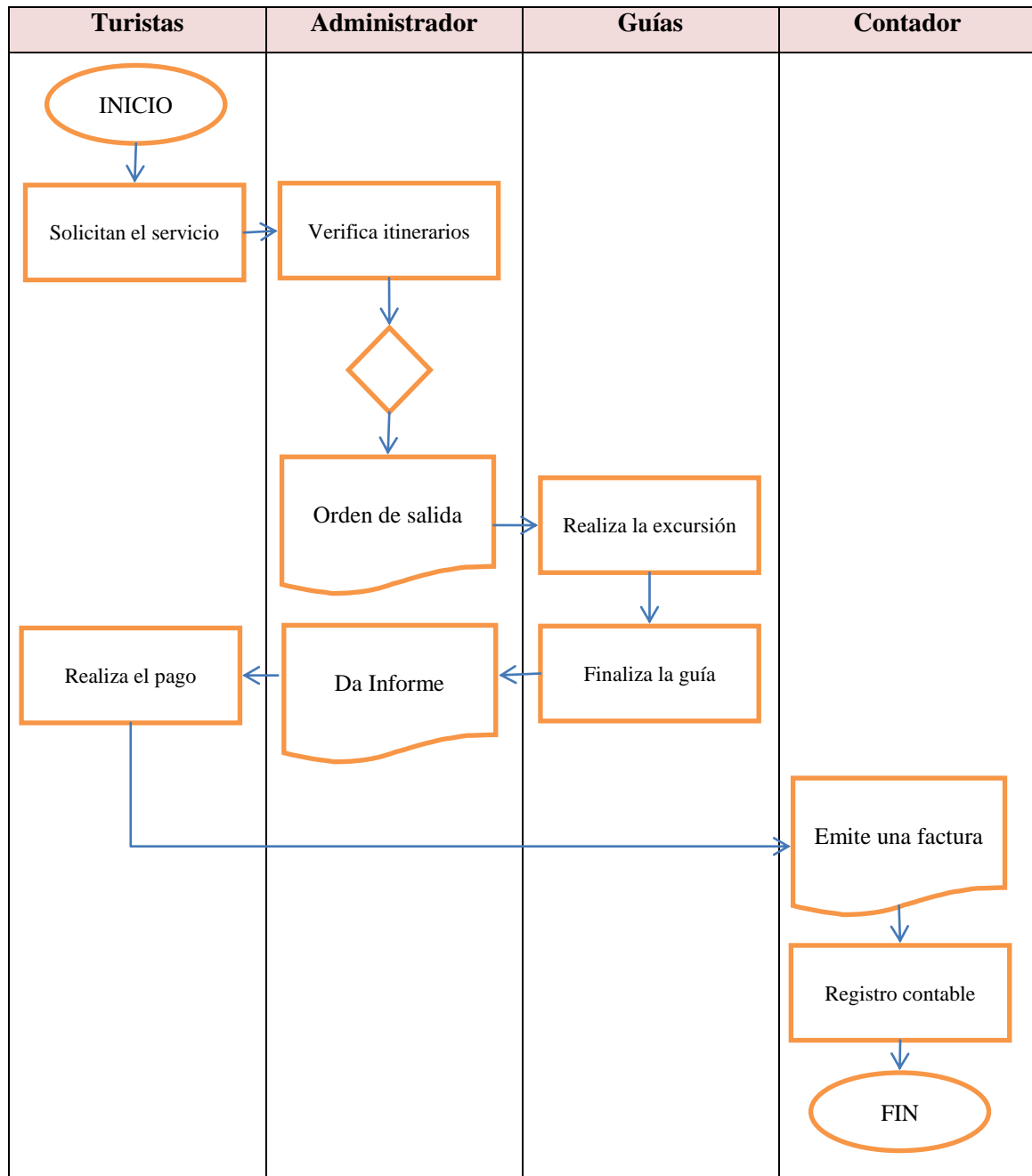



Tabla 17: Identificación de responsables del proceso de guías 2

Nro.	Detalle	Responsable	Indicador
1	Solicitan el servicio	Turista	
2	Verifica el itinerarios	Administrador	
3	Orden de salida	Administrador	$\frac{\text{Orden de salida ejecutada} * 100}{\text{Orden de salida planificada}}$
4	Realiza la excursión	Guías	
5	Finaliza la guía	Guías	
6	Da informe	Administrador	$\frac{\text{Informe ejecutado} * 100}{\text{Informe planificado}}$
7	Realiza el pago	Gerente	
8	Emite factura	Contador	$\frac{\text{Factura ejecutada} * 100}{\text{Factura planificada}}$
9	Registro contable	Contador	

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 44: Orden de salida



DIRECCIÓN

Bellavista Baja 15 de Noviembre s/n y 9 de Octubre

ORDEN DE SALIDA 00069

Fecha:	Carro:	Chofer:
21-jul	DANIEL	JULIO ASTURILLO

SALIDA DEL TOUR

Hora:	Lugar Encuentro:	Destino:
8:00	OF2	CANDO \$28

Recorrido Extra

Qué queda en el carro y
Qué regresa a Recogida

FIRMA DEL CHOFER

FIRMA DEL GUIA

RECOGIDA DEL TOUR

Hora Recogida	Lugar de Recogida	Tiempo de espera
3:00	Puerto Napo	

Recorrido Extra


Cando 28
P.Napo 14
Palmar 2
2 Botes 5

FIRMA DEL CHOFER

Pago a Recibir	Fecha de Cobro	
\$51		FIRMA DE LA OFICINA

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 45: Informe de guía



TRIP REPORT RIVER PEOPLE

Fecha	Actividad	Horario de inicio	Horario de regreso
20-jul	Rafting III	9H00	15H00
Trip teader		Guías	
Guianza	Max		
Safety kayaker	nº pax	Chofer	Foto
Alvaro	17	Julio Masno	
Sección del río(desde-hasta)	Nivel del río	Clima	Comida
Serena, Puerto Napo	25	Lluvia Poco	Normal Muy bien
Flip(lugar y guía)	Nadadores(lugar y guía)	Wrap(lugar y guía)	
Equipo perdido/dañado	Motivos		
Cambio en el río	Gastos extras		
Observaciones/Recomendaciones	Firma		

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 46: Pago al Guía

GARBIN GABRIEL
 Dirección: San Jorge / Yacapa
 Cel: 0987159966
 TENA-ECUADOR


Cliente Sr(es): RIVER PEOPLE
 Dirección: Ichillaquí vía Archidona
 Fecha: 30/01/2016
 Ruc/DI: 1591701548001
 Telf: _____ Guía de Remisión: _____
 CADUCA: 02 DE JULIO DEL 2016

FACTURA
00010
IMP-1591 713 732001
AUT.S.R.I.1117190178

CANT	DESCRIPCION	V.UNIT.	V.TOTAL
	SERVICIO DE GUIA		433,04
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDA		SUBTOTAL \$	433,04
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> _____ Entregue Conforme </div> <div> _____ Recibi Conforme </div> </div>		DESCUENTO	
		IVA 12 %	51,96
		IVA 0%	
		TOTAL \$	485,00

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Ilustración 47: Comprobante de retención por el pago a guía



RIVER PEOPLE CIA. LTDA.
MATRIZ VIA INCHILLAQUI S/N ESTAR LOS PARROS-VIA INCHILLAQUI S/N
NAPO - ECUADOR

COMPROBANTE DE RETENCIÓN	
RUC	1591701548001
FECHA DE EMISIÓN	Nº COMPROBANTE
30/01/2016	001-001-000001489
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD	

NOMBRE O RAZON SOCIAL:		GABRIEL GARBIN			
DIRECCION FISCAL:		AV. 15 DE NOVIEMBRE			
RUC:		1591713732001			
TIPO DE COMPROBANTES:		FACTURA			
NUMERO DE COMPROBANTE:		001-004			
EJERCICIO FISCAL	BASE IMPONIBLE PARA LA RETENCIÓN	IMPUESTO	CODIGO DEL IMPUESTO	% RETENCION	VALOR RETENIDO
2016	433,04	RENTA		2%	8,66
	51,96	IVA		70%	36,38
TOTAL RETENIDO					45,04

NOTA: Este comprobante es el único documento para descargo del valor retenido.

DOCUMENTO NO CATEGORIZA

FIRMA DE RETENCIÓN

DETALLE DE LA RETENCIÓN

FIRMA CONTRIBUYENTE

Elaborado por: Jennifer Bonilla

Proceso de selección y contratación de personal

- ✓ Definición del perfil
- ✓ Vacante
- ✓ Reclutamiento
- ✓ Selección
- ✓ Revisión del currículum / solicitud
- ✓ Entrevista
- ✓ Pruebas psicométricas
- ✓ Diagnóstico del comportamiento del entrevistado
- ✓ Revisión de pruebas
- ✓ Investigación laboral
- ✓ Contratación
- ✓ Inducción
- ✓ Capacitación

Proceso de contratación de bienes y servicios

- ✓ Definición de la necesidad
- ✓ Estudio previo del bien o servicio
- ✓ Invitación al proveedor
- ✓ Garantías
- ✓ Análisis de presupuesto
- ✓ Contratación
- ✓ Pago

Proceso de firmas de convenio

- ✓ Cartas de invitación formal ante organismos gubernamentales nacionales o internacionales.
- ✓ Propuesta verbal
- ✓ Cartas de Intención o propuesta
- ✓ Designación de responsables

- ✓ Revisa si procede o no
- ✓ Aprobación
- ✓ Documento definitivo
- ✓ Acto de firmas
- ✓ Ejecución

Proceso de pagos a proveedores

- ✓ Recibe y revisa orden de compra, o solicitud de pago y comunica al contador.
- ✓ Verifica que la empresa tenga disponibilidad financiera.
- ✓ Realiza la compra de materiales o paga la deuda pendiente.
- ✓ Recibe las facturas correspondientes a la deuda pendiente.
- ✓ Realiza el registro contable con su correspondiente transacción.
- ✓ Se analiza los plazos de pago que se le han otorgado a la empresa.
- ✓ Se realiza el pago en la fecha acordada por el proveedor.

Proceso de cobros a clientes

- ✓ Recaudación de los varios pagos realizados a la empresa.
- ✓ Registro contable del ingreso recaudado.
- ✓ Emisión del comprobante de ingreso con todas las firmas de respaldo y el sello de la institución.
- ✓ Entrega el original a quien dio el pago y archiva la copia del comprobante para el respaldo.
- ✓ Envía a depositar al banco los ingresos recaudados.
- ✓ Adjunta el depósito al comprobante de ingreso y lo archiva.
- ✓ Revisa la cuenta de la empresa para verificar el depósito.

Proceso para el manejo de bancos

- ✓ Recibir el estado de cuenta de la empresa.

- ✓ Establecer el saldo contable de la cuenta bancos e imprimir un reporte del sistema contable de la empresa.
- ✓ Comparar el estado de cuenta con el reporte contable de la cuenta bancos, colocar marcas de chequeo.
- ✓ Determinar que depósitos no están registrados por el banco y restar del saldo contable de bancos.
- ✓ Determinar si los depósitos en tránsito de la anterior conciliación están registradas en el estado de cuenta.
- ✓ Los valores que aún no aparecen como cobrados o están pendientes de pago se establecen en girados y no pagados y se suma el valor al saldo de la cuenta de bancos.
- ✓ Disminuir al saldo de bancos las notas de débito que no hayan sido registradas por la empresa.
- ✓ Sumar al saldo de bancos el valor de las notas de crédito que no hayan sido registradas por la empresa.
- ✓ Comparar que el saldo de la conciliación bancaria realizada sea igual al del estado de cuenta.
- ✓ Realizar y registrar los ajustes necesarios.

Proceso para el manejo de activos fijos

- ✓ Los artículos que ingresen deberán ser registrados como entradas en un reporte de manera separada si son de diferentes características.
- ✓ Se verifica que la factura corresponda a los artículos adquiridos.
- ✓ Se registra contablemente los activos fijos.
- ✓ Recibe el reporte del personal responsable del manejo del inventario.
- ✓ Concilia los reportes para verificar que no exista ningún faltante.
- ✓ Archiva la conciliación realizada.

Proceso de guías

- ✓ Presentación del itinerario
- ✓ Exposición de reglas, formas de trabajo y comportamiento del cliente.

- ✓ Llevar a los pax a la bodega para probar el kayak, la falda, el chaleco y el remo más adecuado para cada persona.
- ✓ Enseñar a los pax a entrar en calor al principio y estirar al final.
- ✓ Practicar, colocar, jalar la falda y nadar.
- ✓ Practicar, remada y giros.
- ✓ Practicar señales en el río, auto rescate, rescate a compañero y lanzamiento de cuerda.
- ✓ Enseñar a leer el río: Eddies, huecos, olas, ferries, curvas, boof, paredes, palos, etc.
- ✓ Controlar que los kayaks tengan bolsa de flotación y esponja.
- ✓ Apoyar siempre a los pax de forma sutil, incentivar y motivar con buen ánimo.
- ✓ Según el río llegar el equipo adecuado y siempre el remo de emergencia.

4.2.13 Entrevistas que se generaron para los procesos

ENTREVISTA 1

Proceso de selección y contratación de personal

Estimado Gerente, El motivo de la siguiente entrevista es para conocer un poco más acerca del proceso de reclutamiento y selección de personal que se lleva a cabo dentro de la empresa.

DATOS GENERALES.

Nombre: Sr. Gary Philip Dent

Edad: 50 años

Cargo: Gerente de la Empresa River People Cia. Ltda.

Carrera profesional: Ing. Administración de empresas

Experiencia laboral: 20 años

Responda lo que estime correcto:

¿Defina que es reclutamiento de personal?

Es el proceso de identificar y atraer a la organización a solicitantes capacitados e idóneos para cumplir oportunamente sus funciones.

¿Existe algún proceso para realizar el reclutamiento?

Sí

¿Cómo inicia el proceso de reclutamiento y selección de personal que utiliza la empresa?

Como primer punto en el proceso de reclutamiento, el administrador determina la necesidad ya sea por renuncia, por aumento en el volumen de trabajo o por jubilación, etc. y se presenta la existencia de una vacante.

¿Cuál sería el paso siguiente?

No contamos con secretaria por lo cual el contador realiza la convocatoria, verifica los precios y convoca, emite una factura sin dejar de lado el proceso contable, recepta carpetas y realiza una lista de candidatos.

¿Después de este procedimiento que más se debe hacer?

Se debe realizar las entrevistas y aplicar las pruebas a los postulantes para determinar la mejor opción para su contratación..

¿Cuáles son las técnicas que utiliza la empresa para seleccionar a su personal?

Aplicamos la entrevista personal, los test cognitivos y técnicas de simulación.

¿Quién es el responsable de la aplicación y evaluación de las técnicas?

El gerente

¿Cómo se concluye este proceso?

Finalmente el contador elabora el contrato y se encarga del registro de organismos de control.

ENTREVISTA 2

Proceso de contratación de bienes y servicios

Estimado Gerente, la razón de esta entrevista es para saber cómo se dan los procesos de contratación de bienes y servicios dentro de la empresa.

De acuerdo a su criterio:

¿Qué entiende por contratación de bienes y servicios?

La adquisición de un bien o servicio de forma legal, óptima y segura, alineadas a las operaciones de conservación.

¿Que son las operaciones de conservación?

Es la mejor forma de proteger los bienes y materiales de la empresa.

¿Existe un manual de procedimiento para este para la contratación de bienes y servicios?

Sí

¿Se exige constantemente este proceso?

Sí, es importante que todo el tiempo se lo ponga en práctica para un buen proceder de la empresa.

¿Se han definido responsables?

Desde luego, en este proceso interviene el gerente, administrador, contador y el proveedor.

¿Cuál es el proceso de contratación de bienes y servicios que aplica la empresa?

Partiendo de que las empresas privadas en las que el Estado tiene una participación menor a 50% no están regidas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas; Mantenemos el siguiente proceso:

El administrador define la necesidad del bien o servicio; luego autorizo la adquisición solicitando una cotización al contador.

¿Cómo siguiente paso cuál sería?

Reviso la lista de los proveedores y mediante un breve análisis junto al contador se realiza la negociación definiendo las condiciones.

¿Luego quien interviene?

Una vez que se entrega el producto interviene el contador, quien finalmente emite la factura y realiza el registro contable que se requiere archivar en la empresa.

ENTREVISTA 3

Proceso de firmas de convenio

Señor Administrador, la siguiente entrevista tiene como objetivo conocer sobre el proceso de firmas de convenios que se dan en la compañía.

DATOS GENERALES.

Nombre: Washington Vicuña

Edad: 40 años

Cargo: Administrador de la Empresa River People Cia. Ltda.

Carrera profesional: Ing. Administración de empresas

Experiencia laboral: 10 años

¿Determine que es un convenio?

Convenio, es todo acto de celebración de un acuerdo de cooperación, suscripto en instrumento formal y de modo institucional, de forma bilateral.

¿Qué entiende por convenio bilateral?

Son convenios que tienen dos partes suscriptoras. Se genera un vínculo de reciprocidad entre las partes donde el argumento manifiesta la voluntad y el compromiso por desarrollar actividades de interés común.

¿Cuál es el primer paso para el proceso de firmas de convenios que la empresa emplea?

Partimos mediante la detección y aviso de la necesidad del convenio por el gerente de la empresa, el mismo que toma decisiones y realiza la propuesta.

¿Luego que se debe hacer?

Se realiza un breve análisis de la propuesta dando apertura a una negociación y suscribiendo el convenio.

ENTREVISTA 4

Proceso de pagos a proveedores

Respetado Administrador, el motivo de la entrevista es para enterarnos sobre el proceso de pago a proveedores el mismo que aprovecha la empresa.

Conteste:

¿Cuál es la mejor ventaja que usted cree que posee la empresa?

Una de las ventajas es el precio y la buena calidad del servicio que ofrezco a mi cliente, la facilidad de obtener profesionales capacitados y proveedores que generen equipos de última tecnología; considero que es una gran ventaja.

¿Por qué?

Pues tenemos ya un conocimiento de este mercado desde hace mucho tiempo, lo que me facilita contactar a proveedores con mucha experiencia, confiables y comprometidos con el trabajo, ofreciendo así calidad y un buen trato al cliente.

¿La empresa tiene un proceso para los pagos a proveedores?

Sí.

¿Qué proceso aplican?

Para el pago a proveedores primero revisó la lista de proveedores identificando a quienes hay que pagar.

¿Después quien interviene?

El gerente, el identifica las obligaciones de la empresa y comunica al contador para que revise la lista y elabore los cheques.

¿Para finalizar que pasos se deben dar?

Luego de haber firmado los cheques el siguiente paso es que el gerente cancele al proveedor, por ultimo recepta el contador una copia del recibo de pago y registra contablemente el proceso.

ENTREVISTA 5

Proceso de cobros a clientes

Señor Gary Dent, gerente de la empresa River People Cia. Ltda., la presente entrevista tiene como objetivo despejar dudas sobre el proceso de cobros a los clientes de su empresa, por lo cual me permito exponer las siguientes interrogantes.

¿Cuál es la función principal que desempeña en la empresa?

La función principal que tengo en la empresa es la toma de decisiones, la supervisión del servicio que se ofrece y el proceso que se tiene que llevar a cabo para la terminación de nuestros productos.

¿Siguen algún proceso para el cobro a los clientes?

Sí, son varios pasos que se realizan con sus responsables pertinentes.

¿Brevemente explíquenos cómo es el proceso actual que lleva acabo en su empresa?

Este proceso inicia con el contador el mismo que revisa la lista de clientes y le pasa la información al gerente para que tome decisiones y se agilite el proceso de pago.

¿Cuál es el siguiente paso?

El administrador entrega el cheque al cliente después actúa el contador.

¿Qué procedimiento desarrolla el contador?

El contador recibe y verifica el cheque para luego emitir el documento de respaldo sin olvidar el registro contable correspondiente.

¿Este proceso que menciono lo utiliza para todos sus clientes?

No, pero sí para la mayoría ya que algunas veces no es necesario hacer ningún proceso porque los pagos se los hacen directamente a la cuenta corriente de la empresa.

ENTREVISTA 6

Proceso para el manejo de bancos

Señor Contador de la compañía River People, la razón de esta entrevista tiene como objetivo conocer el procedimiento sobre el manejo de bancos el mismo que desarrolla en la compañía.

¿Qué son las operaciones financieras?

Son aquellas que tienen por objeto procurar al organismo social los elementos económicos.

Analizando los procesos financieros, Uds. ¿Tienen un manual de procesos para el manejo de bancos? Sí.

¿Cómo se desarrolla inicialmente el proceso para el manejo de bancos en la compañía?

Para iniciar gerencia revisa el estado de cuenta de la compañía.

¿Cuál es el siguiente paso?

El contador recibe y elabora la conciliación bancaria.

¿Luego que se debe hacer?

La responsabilidad recae en el gerente ya que recibe el documento de conciliación y debe tomar decisiones y aprobar; designando trabajo al contador.

¿Qué proceso debe hacer el contador?

Es quien debe elaborar un informe con los justificativos respectivos y archivar la documentación.

ENTREVISTA 7

Proceso para el manejo de activos fijos

Señor Contador de la compañía River People, el motivo de esta entrevista tiene la finalidad de indagar sobre el procedimiento para el manejo de activos fijos con los que cuenta la empresa.

¿Existe en la empresa un proceso para el manejo de activos fijos? Sí.

¿Cómo se realiza el primer paso o proceso?

El administrador establece la necesidad de adquisición, luego realiza un informe, el mismo que emite al gerente.

¿Qué hace el gerente?

Recibe el informe, realiza un análisis, toma decisiones y autoriza.

¿Cuál es el siguiente paso?

El contador solicita proformas a los proveedores, analiza las propuestas y realiza un informe para el gerente.

¿Qué trámite realiza el contador?

Luego de haber autorizado el contador realiza la negociación, emite la factura, recibe el bien y realiza un acta de entrega recepción.

ENTREVISTA 8

La siguiente entrevista tiene el propósito de obtener información sobre los procesos de guías que se desarrollan en la empresa que Ud. acertadamente lo dirige.

DATOS GENERALES.

Nombre: Tito Dent

Edad: 30 años

Cargo: Guía de la Empresa River People Cia. Ltda.

Carrera profesional: Ing. Hotelería turística

Experiencia laboral: 15 años

¿Con cuántos guías trabaja en la empresa?

Trabajamos con 4 guías principales y 2 suplentes.

¿Cuántos procesos se desarrollan para la guianza?

Dos, primeramente el guía es responsables de dar alternativas para exponer a los cliente mediante la publicidad y el segundo proceso es para el desarrollo del servicio que brinda.

¿Cuál es el primer procedimiento que desarrolla un guía?

Para iniciar, los guías eligen nuevos lugares y planifican el itinerario.

¿Cuál es el siguiente paso?

El guía envía el itinerario al gerente el mismo que revisa, toma decisiones y autoriza.

¿Y para finalizar que se realiza?

El administrador realiza la publicad.

Al iniciar el segundo procedimiento, ¿Qué se debe hacer?

El turista solicita el servicio y el administrador verifica el itinerario, toma decisiones y planifica el orden de salida.

¿Cuál es el siguiente paso?

El guía realiza la excursión, finaliza el recorrido y emite un informe al administrador.

¿Quién realiza las cobranzas?

El administrador.

¿Qué hace el contador?

El contador emite una factura al guía por la cobranza y realiza el registro contable pertinente.

CONCLUSIONES

Con respecto al análisis efectuado al presente trabajo investigativo, se pudo obtener las siguientes conclusiones:

- La empresa RIVER PEOPLE CÍA. LTDA, se dedica a la prestación de servicios turísticos, cuyo problema en el manejo administrativo-financiero se da por la ausencia de un sistema de control interno que identifique los controles claves y responsables de cada proceso, por lo que como propuesta del presente trabajo de titulación se elaboró un sistema de control interno.
- Con el fin de delimitar, implantar que funciones y la responsabilidad que tiene cada empleado, se elaboró un manual de funciones que permita conocer de manera general cuales son las funciones de cada puesto de trabajo, como se relacionan los cargos en base a los procesos administrativos financieros.
- Los procesos se realizan de diferentes formas según la ocasión, se debió estandarizarlos, siendo la principal herramienta para la obtención de la información las entrevistas al personal, definiendo los principales procesos y los controles claves que se utilizaran para sus futuras evoluciones.
- Por la inexistencia de un Sistema de Control Interno en la Empresa River People Cía. Ltda., no se ha podido medir el grado de cumplimiento y el nivel de desempeño en términos en eficiencia y eficacia empresarial, porque no contaban con parámetros para la realización del cálculo.

RECOMENDACIONES

- Se le recomiendo al representante legal de la empresa RIVER PEOPLE CÍA. LTDA, implementar el sistema de control interno, partiendo de la capacitación de los procesos al personal, para que puedan identificar los procesos, los controles claves y responsables de cada proceso, con la finalidad de que su aplicación sea un éxito y se reduzcan los riesgos de control en la empresa.
- Publicar y capacitar al personal sobre el nuevo manual de funciones, con la finalidad de que cada funcionario conozca cuáles son sus responsabilidades, en el caso de contratación por vacantes se establezca el perfil en base de las competencias y responsabilidades que debe cumplir cada empleado.
- Publicar en áreas estratégicas de la empresa los flujogramas para que puedan identificar en todo momento cual es el siguiente paso, los documentos que habilitan generado por etapa y los responsables de realizarlo, convirtiéndose en una herramienta de control ideal que sería evaluado posteriormente en un auditoría.
- Una vez implementado el sistema de control interno se sugiere al representante legal la aplicación de evaluaciones al desempeño de los procesos y del personal en términos de eficacia y eficiencia, para lo cual deberán mantener un archivo ordenado y bajo seguridad, de los resultados se tomara correctivos en pro de la excelencia empresarial que desea tener Empresa River People Cía. Ltda.

BIBLIOGRAFÍA

- Simbología de diagramas de Flujo*. (31 de Mayo de 2011). Recuperado el 09 de Junio de 2016, de <http://diagramasdeflujo-edwin.blogspot.com/2011/05/simbologia-de-diagrama-de-flujo.html>
- Provincia del Napo*. (03 de Mayo de 2012). Recuperado el 23 de abril de 2016, de www.blogspot.com: http://napensedecorazon.blogspot.com/
- Abán, G. (2010). *Control Interno*. México: Editorial Limusa.
- Cabrera Rivera, I. E. (3 de Septiembre de 2013). *CONTROL INTERNO;OPTIMIZAR;RIOBAMBA [CIUDAD]*. Recuperado el 11 de Julio de 2016, de Diseño de Procedimientos de Control Interno orientado a Minimizar Riesgos y Optimizar Recursos en el Area Administrativa y Financiera en la Empresa Puebla Chávez y Asociados Cía LTDA. de la ciudad de Riobamba, para el año 2012.: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2734#sthash.Jv9rk0BJ.dpuf>
- Cervera, S. (18 de Septiembre de 2013). *Los tres conceptos básicos en la Empresa: Misión visión y valores*. Recuperado el 23 de Abril de 2016, de www.susanacervera.wordpress.com: https://susanacervera.wordpress.com/2013/09/18/los-tres-conceptos-basicos-en-la-empresa-mision-vision-y-valores/
- Chacón, W. (12 de Mayo de 2011). *El control interno*. Recuperado el 26 de Mayo de 2016, de www.monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos10/coni/coni.shtml
- Flores, Y. (03 de Abril de 2015). *Diseño De Control Interno Para Medianas Y Grandes Empresas*. Recuperado el 25 de Mayo de 2016, de www.clubensayos.com: https://www.clubensayos.com/Negocios/Dise%C3%B1o-De-Control-Interno-Para-Medianas-Y-Grandes/2427349.html
- Guerra, M. (10 de 9 de 2008). *Monografias.com*. Recuperado el 15 de Junio de 2016, de Sistema de Control Interno: <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria2.shtml>
- Huica Alvarez, S. D. (30 de Julio de 2010). *Tesis Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA*. Recuperado el 11 de Julio de 2015, de Diseño de un manual de control interno para el área contable de la empresa molinos el Fénix de la ciudad de

Riobamba:

<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/428#sthash.xB6vJHcu.dpuf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (23 de Mayo de 2012). *Quienes Somos*.

Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de www.iess.gob.ec:

<http://www.iess.gob.ec/>

Junta de castilla y León. (2012). *Guía para la gestión de procesos*. México: La Coruña.

Kellog, G. (13 de Marzo de 2012).

[http://adminguidefca.blogspot.com/2012/03/concepto-de-manual-de-](http://adminguidefca.blogspot.com/2012/03/concepto-de-manual-de-proceso.html)

[proceso.html](http://adminguidefca.blogspot.com/2012/03/concepto-de-manual-de-proceso.html). Recuperado el 9 de Julio de 2016, de

<http://adminguidefca.blogspot.com/2012/03/concepto-de-manual-de-proceso.html>

Lema Guamán, M. R. (20 de Diciembre de 2011). *CONTROL INTERNO; ORGANIZACIONES CAMPESINAS; ORGANIZACIONES NEGRAS*.

Recuperado el 11 de julio de 2016, de

<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/1211#sthash.WqCbVD0A.dpuf>

LEY DE COMPAÑÍAS, H. C. (2015). *LEY DE COMPAÑÍAS, CODIFICACIÓN*.

Recuperado el 28 de Mayo de 2016, de COMPAÑÍA RESPONSABILIDAD LIMITADA:

<https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>

López, R. G. (2014). *Evolución científica y metodológica de la economía*.

Lourdes Munch, J. O. (2011). *Organización: Diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento* (2da ed.). México, México: Trillas.

Mejía, C. (2012). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Bogotá: Planing.com.

Melgar Callegas, J. M. (2002). *Organización de métodos para el mejoramiento administrativo de las empresas*.

Ministerio de Fomento. (2012). *Calidad Nivel 1*. Madrid: Publicaciones oficiales.

Ministerio de Trabajo. (14 de Abril de 2012). *Planificación Estratégica*. Recuperado el

24 de Mayo de 2016, de www.trabajo.gob.ec:

<http://www.trabajo.gob.ec/valores-mision-vision/>

Penélope, B. R. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Bogotá: Norma.

Pereira, L. (30 de Abril de 2014). *Marco Integrado de control interno de latinoamericano*. Recuperado el 18 de Junio de 2016, de www.prezi.com:

https://prezi.com/ho_dlg-37y5t/micil/

- Pérez, C. (27 de Febrero de 2013). *Relación del control interno con la auditoría*. Recuperado el 14 de Junio de 2016, de [www.prezi.com](https://prezi.com/x0pj-iu1ajks/relacion-del-control-interno-con-la-auditoria/): <https://prezi.com/x0pj-iu1ajks/relacion-del-control-interno-con-la-auditoria/>
- Servicio de Rentas Internas. (12 de Marzo de 2012). *¿Qué es el SRI?* Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de www.sri.gob.ec: <http://www.sri.gob.ec/de/67>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (13 de Enero de 2010). *Resolución No. ADM-10-002*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de www.supercias.gob.ec: http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/1a.pdf
- Vásquez, V. (2011). *Organización aplicada*. Quito- Ecuador: Editorial NORMA.
- Web and Macros. (15 de Febrero de 2010). *Declaración de la Misión, Visión y Valores de nuestra Organización*. Recuperado el 23 de abril de 2016, de www.webandmacros.com: http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm

ANEXOS

RUC



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC:	1391701348001	RIVER PEOPLE CIA. LTDA.
RAZON SOCIAL:		
NOMBRE COMERCIAL:		
CLASE CONTRIBUYENTE:	011009	
REPRESENTANTE LEGAL:	GENT JARY PHILIP	
CONTADOR:	RIVEROL JIMENEZ RUTH MARISOL	

FEC. INICI. ACTIVIDADES:	13/11/2003	FEC. CONSTITUCION:	13/11/2003
FEC. INSCRIPCION:	14/02/2013	FECHA DE ACTUALIZACION:	16/03/2018

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE AGENCIA DE VIAJES

DOMICILIO FISCAL:

Provincia: NAPO Canton: TENA Parroquia: TENA Sector: LOS BARRIOS Calle: VSA RIVCHILLAGO Numero: S/N Referencia: 4 KM AL OMETRO DEL PUENTE DE ARCHIDONA Telefono: Tena Napo 083555244 Email: riverpeople@riverpeople.com Ecuador 091527307

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	1 ZONA 25 NAPO	CERRADOS:	0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Certifico que los datos contenidos en este documento son exactos y veridicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriva (Art. 37 Código Tributario, Art. 3 Ley del RUC y Art. 3 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Ususcu: 06/01/2018 Lugar de emisión: TENA-NAPO, 15 DE NOVIEMBRE Fecha y hora: 16/03/2018 12:01:13

Página 1 de 2



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC:
RAZON SOCIAL:

1091701548001
RIVER PEOPLE CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

Nº ESTABLECIMIENTO	DPTO	ESTADO	AGUERO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.
					06/01/2001

NOMBRE COMERCIAL:
FEC. CIERRE:
FEC. RENUNCIO:

ACTIVIDADES ECONOMICAS

ACTIVIDADES DE AGENCIA DE VIAJES
SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR RIDE
SERVICIOS DE ALQUILERIO PRESTADOS POR HOTELES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO

Promesa: NAPO Canton: TENA Parroquia: TENA Barrio: LOS PAPIROS Calle: VIA TICHILLAGUI Numero: SIN Referencia: A UN
KILOMETRO DEL PUENTE DE ARCHIDONA Telefono: Tena: (0626)244 Email: riverpeople@gmail.com Celular: (0983)417307

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son veraces y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que se me es
devuelta (Art. 8º Código Tributario, Art. 8º Ley del RUC y Art. 8º Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO



El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena

A través de la Dirección de Educación, Cultura, Deportes, Turismo y Biodiversidad, en uso de las atribuciones previstas en la Ordenanza vigente y, una vez que ha cumplido con todos los requisitos de Ley, extiende la presente LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO AÑO 2015, al establecimiento denominado:


AGENCIA DE VIAJES-OPERADORA "RIVER PEOPLE"

Propietario: "RIVER PEOPLE CIA. LTDA."
Representante Legal: Sr. Gary Philip Dent
Dirección: Av. 15 de Noviembre y 9 de Octubre
Ciudad: Tena
Cantón: Tena
RUC: 1591701548001

Tena, 6 de abril de 2015




LIC. RENÁN QUILUMBA
Director



 **Documento válido hasta el 31 de marzo del 2016**

NOTA: Cualquier cambio de dirección, número telefónico, propietario o cierre del establecimiento de su representación debe ser comunicado a la Dirección de Turismo y Cultural del GADMT.

*Dirección: César Augusto Rueda (junto al Hotel Los Yutzos)
Teléfono: 06 2 888 - 046 E-mail: info@tenagob.ec - www.tenagob.ec*

Elaborado por:	Tatiana Cabrera	
Revisado y Aprobado por:	Lic. Renán Quilumba	



riverpeopleecuador.com

\$175
per person

+ \$50 more, add swimming pool
and air conditioner in your hotel

JUNGLE WEEKEND



with
**RIVER
PEOPLE
ECUADOR**



> FRIDAY

Dinner + Hotel in Archidona

> SATURDAY

Breakfast + **Rafting** Class III

Dinner + Hotel in Archidona

> SUNDAY

Breakfast + **Trekking** and
Caving + Lunch

(Alcoholic beverages not included)

ENCUESTA CLIENTES

ANEXO N°1



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CENTRO DE APOYO TENA



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
TURISTICA RIVER PEOPLE CIA LTDA.**

Encuestado:
Lugar:

Formulario N°:
Fecha:

Estimados/as clientes: Con la finalidad de conocer los procesos de control interno en la Empresa Turística RIVER PEOPLE CIA LTDA, le solicito muy comedidamente, se digne contestar el presente cuestionario de una manera confiable. Los resultados ayudarán para Diseñar un sistema de control interno que beneficiará a los turistas nacionales y extranjeros.


Instrucción: Lea detenidamente y conteste colocando una X en la alternativa que usted esté de acuerdo.

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Usted hace una reserva antes de llegar a RIVER PEOPLE?		X		
2	¿La reserva se respeta según las fechas y horas previstas?	X			
3	¿La atención de la Empresa es amable y transparente?	✓			
4	¿Cuando ingresa a la Empresa le da la bienvenida y le registra?		✓		
5	¿En la Empresa le dan a conocer los itinerarios y boletines?	✓			
6	¿Después de cada jornada se hace un registro de actividades cumplidas?		✓		
7	¿El pago lo hace de manera anticipada?	✓			
8	¿Recibe una factura por el pago del servicio?	✓			
9	¿Le explican el desglose de la factura?		✓		
10	¿Le ayudan con la logística para salir de la concentración?	X			


Gracias por su colaboración

ENCUESTA FUNCIONARIO

ANEXO N°2



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CENTRO DE APOYO TENA



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA TURISTICA RIVER PEOPLE CIA LTDA.

Encuestado: Guillermo Pineda Formulario N° _____
 Lugar: Tena, Azuay Fecha: 27 de mayo 2022

Estimados/as empleados: Con la finalidad de conocer los procesos de control interno de la Empresa Turística RIVER PEOPLE CIA LTDA, le solicitamos muy respetuosamente, su apoyo concurriendo al presente cuestionario de una manera confiable. Los resultados servirán para diseñar un sistema de control interno que beneficiará a los usuarios y a la gestión de la Empresa.

Instrucciones: Lea detenidamente y seleccione únicamente una (1) de la alternativa que mejor sea de acuerdo.

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N.A.	
1	¿Se tienen definidas personas para proporcionar la personal?			2	
2	¿Existen personas de confianza y capacitadas al personal?	X			
3	¿Se lleva la contabilidad de acuerdo a la recomendación por el SEOT?	X			
4	¿Se tiene definido un presupuesto para la contratación de bienes y servicios?		X		
5	¿Se hace un control previo antes del pago a los proveedores?	X			
6	¿Se tienen definidos los requisitos y principios legales para la firma de documentos?		X		
7	¿Se lleva un registro de clientes y proveedores?	X			
8	¿Se realiza un control adecuado de las reconciliaciones por pago de servicios del cliente?	X			
9	¿Se hace control en los Estados de pago de otros impuestos?		X		
10	¿Está estructurado un plan adecuado para los gastos de acuerdo a los objetivos?	X			
11	¿En general se tiene implementado un sistema de control interno en la Empresa RIVER PEOPLE?		X		
12	¿Existen áreas de acuerdo al negocio los sistemas de control interno de la Empresa RIVER PEOPLE?	X			

Gracias por su colaboración

ENCUESTA GERENTE



ANEXO N°3

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CENTRO DE APOYO TENA



CUESTIONARIO DIRIGIDO AL GERENTE DE LA EMPRESA TURÍSTICA RIVER PEOPLE CIA LTDA.

Encuestado: Edna Del
Lugar: 01. Tena

Formulario N°
Fecha: 03.10.2014

Estimado Gerente: Con la finalidad de conocer los procesos de control interno en la Empresa Turística RIVER PEOPLE CIA LTDA, le solicito muy cordialmente, se digno contestar el presente cuestionario de una manera confiable. Los resultados ayudarán para diseñar un sistema de control interno que beneficien a los turistas y a la imagen de la Empresa.

Instrucción: Lea detenidamente y conteste colocando una X en la alternativa que usted está de acuerdo.

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se tienen definidos procesos para contratación de personal?		X		
2	¿Existen procesos de inducción y capacitación al personal?	X			
3	¿Se lleva la contabilidad de acuerdo a lo recomendado por el SNIF?	X			
4	¿Se tiene definido un flujo-grama para la contratación de bienes y servicios?		X		
5	¿Se hace un control previo antes del pago a los proveedores?	X			
6	¿Se tienen definidos los requisitos y principios legales para la firma de convenios?		X		
7	¿Se lleva un registro de clientes y proveedores?	X			
8	¿Se realiza un control adecuado de las recomendaciones por pago de servicios del cliente?	X			
9	¿Se hace controles de los Estados de caja en libro bancos?		X		
10	¿Está estructurado un orden adecuado para los gastos de acuerdo a los objetivos?	X			